المملكة العربية السعودية

وزارة التعليم

جامعة أم القرى – كلية التربية

قسم علم النفس – ارشاد نفسي

الذكاء الانفعالي والتسامح وعلاقتهما بجودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة

إعداد الطالب

عبد العالي عبد الرحمن السلمي

إشراف الدكتور

هاني سعيد حسن محمد

أستاذ علم النفس المساعد بكلية التربية – جامعة أم القرى

متطلب تكميلي للحصول على درجة الماجستير في علم النفس

تخصص "إرشاد النفسي"

(1436هـ / 2015 م)

بسم الله الرحمن الرحيم

مستخلص الدراسة

عنوان الدراسة: الذكاء الانفعالي والتسامح وعلاقتهما بجودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة.

الباحث: عبد العالي عبد الرحمن السلمي

المستخلص: هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الذكاء الانفعالي والتسامح بجودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة، والكشف عن الفروق في الذكاء الانفعالي والتسامح وجودة الحياة والتي تعزى إلى متغيرات (اختلاف الوظيفة – الدخل – مستوى التعليم) لدى عينة الدراسة، واستخدام الباحث المنهج الوصفي الارتباطي المقارن، وتكونت عينة الدراسة من (141) شخص من منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة، خلال عام 1436/1435هـ ، مقسمين إلى (61) ضابط و (80) فرد، واستخدم الباحث مقياس الذكاء الانفعالي من إعداد (عثمان ورزق 2001م) " تقنين البلوي 2004م"، ومقياس التسامح إعداد (شقير، 2010)، ومقياس جودة الحياة من إعداد منظمة الصحة العالمية (ترجمة أرنوط، 2008) وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة وذات دلالة احصائية بين الذكاء الانفعالي وجودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة، وأنه توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية بين التسامح وجودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة، وأنه توجد فروق في الذكاء الانفعالي وجودة الحياة تعزى إلى متغيرات (اختلاف الوظيفة – الدخل – مستوى التعليم) والفروق في اتجاه (الضباط – ذوي الدخل المرتفع – المستوى التعليمي الاعلى)، بينما لا توجد فروق في التسامح تعزى إلى (اختلاف الوظيفة – الدخل – مستوى التعليم) لدى عينة الدراسة.

و أوصت الدراسة بوضع برامج ارشادية تهدف إلى رفع مستوى الذكاء الانفعالي لدى الضباط والأفراد بالدفاع المدني من أجل تحسين جودة حياتهم وبالتالي الرقي بمستقبلهم العملي وزيادة رضاءهم الوظيفي، عمل دورات ارشادية لمنسوبي الدفاع المدني (ضباط وأفراد) لزيادة وعيهم بدور المتغيرات الايجابية في تحسين جودة الحياة .

The Study Abstract

Study Title: The Relationship among Emotional Intelligence, Forgiveness, Quality of Life and Civil Defense Employees in Jeddah.

Researcher: Abdul Aal Abdul Rahman AlSolmy

The study aimed to identify the relationship among emotional intelligence, forgiveness and quality of life of employees of the civil defense in Jeddah, and detect differences in emotional intelligence, forgiveness and quality of life, which may return to some variables: job, income and education. The researcher used the descriptive correlative comparative approach. The study sample consisted of 141 people from the staff of the Civil Defense in Jeddah, during the year 1435/1436 AH divided into (61) officers and (80) per solider. The researcher used the emotional intelligence scale prepared by Osman and Rizk (2001) and standardized by Balawi in 2004, the Forgiveness scale prepared by Choucair (2010), and Quality of Life scale by the World Health Organization and translated by Ornot (2008). The findings of the study found: a significant positive correlation between Emotional Intelligence and Quality of Life and a significant positive correlation between Forgiveness and Quality of Life. There were significant differences in Emotional Intelligence and Quality of Life due to the variables (job, income and education) to the favor of officers, high income and highest educational level respectively.

The most important recommendations were to develop counseling programs to raise the level of Emotional Intelligence of officers and soldiers of Civil Defense in order to improve the quality of their lives and thus uplift their future and increase job satisfaction of work and provide courses for them to increase their awareness of the role of the positive changes in improving the quality of life.

شكر وتقدير

و من حق النعمة الذكر ، و أقل جزاء المعروف الشكر ...

فبعد شكر المولى عز و جل ، المتفضل بجليل النعم ، و عظيم الجزاء ...

يجدر بي أن أتقدم ببالغ الامتنان ، و جزيل العرفان إلى كل من وجهني و علمني ، و أخذ بيدي في سبيل إنجاز هذا البحث. و أخص بذلك مشرفي الدكتور هاني سعيد الذي قوم ، و تابع ، و صوب بحسن إرشاده لي في كل مراحل البحث ، الذي وجدت في توجيهاته حرص المعلم. كما أتقدم بجزيل الشكر إلى عضوي لجنة المناقشة الكريمين الدكتور : وليد أحمد مسعود ، و الدكتور : معتز أحمد عبيد على جهودهما في قراءة الرسالة و تصويبها. كما أحمل الشكر و العرفان إلى كل من أمدني بالعلم و المعرفة ، و أسدى لي النصح و التوجيه ، و إلى ذلك الصرح العلمي الشامخ متمثلاً في جامعة أم القرى و أخص بالذكر كلية التربية و على رأسها عميد الكلية سعادة الدكتور علي المطرفي ، و قسم علم النفس و على رأسه سعادة الدكتور طارق السلمي ، و جميع السادة أعضاء هيئة التدريس على ما قدموه لنا من علم وفير أثناء مراحل الدراسة.

كما أتوجه بالشكر إلى المديرية العامة للدفاع المدني و أخص بالشكر الإدارة العامة للدفاع المدني بمحافظة جدة و على رأسها سعادة العميد سالم الطرفي على ما قام به من تسهيل اثناء فترة التطبيق ، و إلى جميع الزملاء الضباط و الأفراد بالإدارة على ما لمسته من تعاون في سبيل إنجاح هذا العمل.

و إلى كل من ساندني بدعواته الصادقة و تمنياته المخلصة...

أشكركم جميعاً و أرجو من الله عز و جل أن يجعل ذلك في موازين حسناتكم.

الباحث

عبد العالي بن عبد الرحمن السلمي

قائمة الموضوعات

قائمة الجداول

الفصل الاول

مدخل الى الدراسة

- مقدمة الدراسة
- مشكلة الدراسة وتساؤلاتها.
- أهداف الدراسة.
- أهمية الدراسة.
- مفاهيم الدراسة.
- حدود الدراسة.

- **مقدمة الدراسة:**

تعد أجهزة الدفاع المدني في جميع الدول، إحدى المؤسسات الوطنية التي تساعد على تنفيذ المواثيق الدولية في مجال حقوق الإنسان وأمنه وحمايته، وهي الية تلعب دورا فعالا ومؤثرا باعتبارها إحدى الوظائف الادارية المهمة لأجهزة وزارة الداخلية.

وقد ذكر (خليل ، 2010: 51) أن جهاز الدفاع المدني برسالته الإنسانية السامية وطابعة الطوعي والإغاثي الذي يضع بجسارة نادرة الحدث، وحياة الإنسان وكفاءته في الأداء في بوتقه واحدة، ويقدم ما لديه بهدف تحقيق السلم والأمن، كما أنه من جهة أخرى يدعم أواصر الثقة المتبادلة والمسيءولية الاجتماعية بين رجال الأمن والمواطن، مما يرسخ روح التلاحم والتعاون والعمل معا في المجالات المختلفة للأمن.

ولما كان رجال الدفاع المدني يواجهون على مدار الساعة بطبيعة مسؤولياتهم أخطار محدقة بهم مما قد يؤثر في حياتهم وسلامتهم، فهم بحاجة أيضا إلى مزيد من الحماية القانونية والإنسانية والمهنية ومزيد من التقدير والعرفان. (فليجيفك ، 2006: 3) وانطلاقا من هذا التوجه بدأت الدول المختلفة الاهتمام بالمؤسسات العسكرية والعمل على تقديرهم ورعايتهم لرفع وتحسين جودة الحياة لديهم ليتسنى لهم القيام بعملهم بكفاءة واتقان.

ويعتبر تحسين جودة الحياة Quality of life **للإنسان** هدفاً من أهداف التنمية الاجتماعية والاقتصادية لأي مجتمع كما أن تحقيق الجودة في كافة مجالات الحياة من الأهداف التي تسعى إليها الدول لتحقيق أعلى معدلات من التنمية والرقي والرفاهية (عبد الله ، 2010 ، 11)

وأصبح البحث في تحسين جودة الحياة في العصر الحالي توجه قومي لدى المجتمع، واتساقا مع هذا التوجه القومي ازداد اهتمام الباحثين في ما يسمى بعلم النفس الايجابي، ببحث جودة الحياة والتعرف على المتغيرات التي تفيد في تحسينها لدى الفرد، ومن المتغيرات التي ترتبط ايجابيا بجودة الحياة متغير الذكاء الانفعالي Emotional Intelligence ، حيث بينت نتائج دراسة قام بها بار أون (Bar-On, 2005) فاعلية الذكاء الانفعالي في تحسين جودة الحياة وتنمية الرضا عن الحياة وتحقيق أعلى درجة من السعادة الشخصية. (في: حسن، د.ت)

وقد أوضحت نتائج دراسة (الفزي، 2015) أن الذكاء الانفعالي له أهمية كبيرة في إدراك الفرد لجودة الحياة، وان الذكاء الانفعالي ينبئ بدرجة دالة عن مستوى جودة الحياة لدى الفرد، كما أشار جولمان (1995) إلى أن الذكاء الانفعالي أكثر أهمية لنجاح الفرد في الحياة قياساً بالذكاء المعرفي، إذ أنه يلعب دوراً هاماً في النجاح في العمل والحياة الاجتماعية، وكذلك استخدام الذكاء الانفعالي للانتقاء المهني، وفي تحليل العمل، والتدريب، واتخاذ القرار، وزيادة الأداء، وتكوين وتفعيل فريق العمل (عثمان 2009، 20)

ويؤكد ذلك ما أورده أبراموفيتش Abramovitz, 2001 حيث أشار إلى أن الأفراد ذوو الدرجات المرتفعة في الذكاء الانفعالي يتميزون بالقدرة على إدراك مشاعرهم وانفعالاتهم وإدراك انفعالات الآخرين، كذلك يمتلكون القدرة على تقييم انفعالاتهم وفهم معانيها العميقة، فهم ينجحون في فهم وتفسير الحالات المزاجية والانفعالية التي يمرون بها، كما يمكنهم التمييز بين المشاعر السارة والمؤلمة، كذلك يستطيعون إدارة انفعالاتهم على نحو يجنبهم الوقوع في العديد من المشكلات سواء كانت جسمية أم نفسية. (في: منصور، وفرج، 2010، 607)

ويرى الباحث أن هذه أمور جميعها هامة يحتاجها الفرد الذي يعمل بالدفاع المدني والتي تقوم على حسن التواصل والتفاعل مع المواطنين، ويتعرف على احتياجاتهم ليساعدهم فيجد منهم قبولا يتسم بالمرونة والحيوية والتفاهم والمحبة وتقوم بينهم علاقات جيده, وهذا يسهم في استمرارية نجاح رجل الدفاع المدني في العطاء بشكل جيد.

وأيضا من المتغيرات التي تسهم في تحسين جودة الحياة لدى الفرد، متغير التسامح Forgiveness فهو من المفاهيم الأساسية في علم النفس الإيجابي، التي قد تساعد الإنسان في تحقيق غايته في الحياة ووصوله إلى السعادة، لما لهذا المتغير الايجابي من أهمية في حياة الإنسان، فالتسامح يعد خطوة مهمة لاستعادة العلاقات المتصدعة والثقة المتبادلة، كما يسهم في حل الكثير من المشكلات القائمة بين الآخرين، ويمنع حدوث الكثير من المشكلات المستقبلية، كما ييسر حدوث الثقة والتعاون والانتماء، التي تعد جميعاً ذات أهمية كبيرة لإقامة علاقات اجتماعية جيدة، وكذا يُحسنّ من جودة الحياة والرضا عنها ومن ثم الشعور بالسعادة. (حسن، 2014، ب)

وانطلاقاً من كل ما سبق جاءت الدراسة الحالية للكشف عن بعض الجوانب الايجابية المهمة في شخصية منسوبي الدفاع المدني، متمثلة في الذكاء الانفعالي والتسامح وعلاقتها بجودة الحياة، والتعرف على الفروق في هذه المتغيرات والتي تعزي لبعض المتغيرات الديموجرافية.

- **مشكلة الدارسة:**

تعتبر مهنة رجل الأمن (خاصة منسوب الدفاع المدني) من المهن التي تستلزم مواصفات خاصة تساعد من يمتلكها في تأدية المهام المطلوبة والمتوقعة منه بجودة واتقان, ومتى ما امتلك رجل الأمن هذه الصفات فان امكانية أداءه في مجاله ومهنته يكون افضل.

ونظرا لأهمية هذا الدور الذي يقوم به رجال الأمن بالدفاع المدني من العمل على تحقيق الحماية للمواطنين ومساعدة الدولة على توفير الرعاية للمواطنين، ونظرا لما يطرأ على الحياة من المستجدات والمتغيرات التي تحتاج إلى تكيف مع هذه المتغيرات، فإنه لابد أن يكون هناك اهتمام بالعاملين بهذه المؤسسة الوطنية، لرفع كفاءتهم وتحسين جودة حياتهم والتعرف على المتغيرات الايجابية التي تسهم رفع مستوى جودة الحياة لدى رجال الأمن وأيضا تلك المتغيرات التي تسهم في تنمية شخصيته والتي منها الذكاء الانفعالي والتسامح، وذلك حتى يتمكنوا من اداء عملهم بشكل جيد، وحتى لا تتولد فجوة بينهم وبين المواطنين، مما يؤدي بدوره إلى التأثير السلبي على سير تقدم المجتمع ورقيه، وأيضا التأثير السلبي عليه هو شخصيا مما يضعف أداءه لعمله، مما جعل الباحث يتساءل هل توجد علاقة بين الذكاء الانفعالي والتسامح وجودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني؟

كما أنه على الرغم من تزايد الدراسات التي تناولت دراسة علاقة الذكاء الانفعالي بجودة الحياة (Extremera, 2002); (Frisch, Clark, Rous, & Rudd 2005); (Freedman,chini &Fiedeldey,2007); (Kumar& Rajaram,2012) ، (عجاجه، 2007)، (منصور، 2007)، (النواجحه والفرا، 2012)، (الفزي، 2015)، (حسن، ب ت) وأيضا العديد من الدراسات التي تناولت علاقة التسامح بجودة الحياة على المستويين العالمي والعربي ; (Johan, & Liza, 2005) (Maltby, Day, & Barber, 2005); (Thompson, Snyder, Hoffman, Michael, Rasmussen, Billings, et al., 2005); (Lawler-Row, & Piferi, 2006) (الشربيني،

2009) (أنور، وعبد الصادق، 2010) (محمد، 2013) ،(حسن، 2014)، إلا أن الباحث من خلال مراجعة هذه الدراسات والبحوث السابقة، لم يجد دراسة تناولت علاقة الذكاء الانفعالي بجودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني وأيضا لم يجد دراسة لعلاقة التسامح بجودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني، خاصة في البيئة السعودية وهذا يشير إلى وجود قصور واضح في مثل هذه الدراسات، مما دعا الباحث لإجراء دراسة لسد هذه الثغرة، وبناء عليه سعت الدراسة الحالية الى محاولة التعرف على مستوى الذكاء الانفعالي والتسامح وعلاقتهما بجودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة.

وعليه يمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

1. هل توجد علاقة بين الذكاء الانفعالي وجودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة؟
2. هل توجد علاقة بين التسامح وجودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة؟
3. هل توجد فروق في الذكاء الانفعالي تعزى إلى (اختلاف الوظيفة – مستوى الدخل – مستوى التعليم) لدى عينة الدراسة ؟
4. هل توجد فروق في التسامح تعزى إلى (اختلاف الوظيفة – مستوى الدخل – مستوى التعليم –) لدى عينة الدراسة ؟
5. هل توجد فروق في جودة الحياة تعزى إلى (اختلاف الوظيفة – مستوى الدخل – مستوى التعليم) لدى عينة الدراسة؟
6. هل توجد فروق بين متوسطات درجات مرتفعي الذكاء الانفعالي ومنخفضي الذكاء الانفعالي في جودة الحياة لدى عينة الدراسة؟
7. هل توجد فروق بين متوسطات درجات مرتفعي التسامح ومنخفضي التسامح في جودة الحياة لدى عينة الدراسة؟

- **أهداف الدراسة:**

تهدف الدراسة الحالية إلى ما يأتي:

1- التعرف على العلاقة بين الذكاء الانفعالي وجودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة .

2- الكشف عن العلاقة بين التسامح وجودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة

3- تحديد الفروق في الذكاء الانفعالي التي تعزى إلى (اختلاف الوظيفة – مستوى الدخل – مستوى التعليم) لدى عينة الدراسة.

4- التحقق من الفروق في التسامح التي تعزى إلى (اختلاف الوظيفة – مستوى الدخل – مستوى التعليم) لدى عينة الدراسة.

5- الكشف عن الفروق في جودة الحياة التي تعزى إلى (اختلاف الوظيفة – مستوى الدخل – مستوى التعليم) لدى عينة الدراسة.

6- التعرف على الفروق بين متوسطات درجات مرتفعي الذكاء الانفعالي ومنخفضي الذكاء الانفعالي في جودة الحياة لدى عينة الدراسة.

7- الكشف على الفروق بين متوسطات درجات مرتفعي التسامح ومنخفضي التسامح في جودة الحياة لدى عينة الدراسة

- **أهمية الدراسة:**

إن موضوع الدراسة الحالية ينطوي على أهمية كبيرة سواء من الناحية النظري أو التطبيقية، وهي كالتالي:

الأهمية النظرية:

- تحاول الدراسة الحالية الوقوف على طبيعة العلاقة بين بعض المفاهيم الإيجابية في الشخصية الإنسانية وهي مفاهيم الذكاء الانفعالي والتسامح وجودة الحياة تلك المفاهيم التي تعد من المفاهيم الحديثة على علم النفس الإيجابي، والتي تتسم بالحداثة النسبية في مجال الدراسات النفسية.
- ويفترض أن هذه الدراسة بحداثة موضوعها سوف تسد ثغرة في مجال علم النفس الإيجابي الذي ذاع صيته والذي صكه سيلجمان وأكد على أهمية ذلك العلم، مما يعطيها مبررا لإجرائها هذا من الناحية النظرية.
- كما تنبثق أهمية الدراسة الحالية من خلال تناولها لعينة من منسوبي الدفاع المدني، وهذه العينة تتسم بأهمية دورها في المشاركة حماية أفراد المجتمع والعمل على المحافظة على مرافق ومؤسسات المجتمع ودعم الاستقرار في المجتمع ومن ثم رقيه وتقدمه.

الأهمية التطبيقية:

- يؤمل من نتائج هذه الدراسة النظر في امكانية استحداث برامج تدريبه تهتم ببناء وتنمية الذكاء الانفعالي والتسامح لدى منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة. والأخذ بعين الاعتبار الاهتمام بها في برامج إعداد منسوبي الدفاع المدني.
- كما يؤمل من نتائج الدراسة الحالية أن تفيد المسيءولين في التخطيط لكيفية تحسين جودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني من حيث وضع السبل الكفيلة بتحسين جودة الحياة لديهم، وتصميم البرامج التي تسهم في رفع مستوى جودة حياتهم.

- **مفاهيم الدراسة:**

1- الذكاء الانفعالي: Emotional Intelligence

يتبنى الباحث تعريف (عثمان ، ورزق، 2001) للذكاء الانفعالي حيث ذكرا أن الذكاء الانفعالي هـو القـدرة علـى الانتبـاه والإدراك الجيـد للانفعـالات والمشـاعر الذاتيـة وفهمهـا وصـياغتها بوضـوح، وتنظيمها، وفقا لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الاخرين، ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية اجتماعية ايجابية، تساعد الفرد على الرقي العقلي والانفعالي والمهني ، وتعلم المزيد من المهارات الاجتماعية للحياة. وللذكاء الانفعالي تبعا لهذا التعريف خمسة مكونات أساسية:

- **المعرفة الانفعالية** Emotional Cognitive : وهي الركيزة الأساسية للذكاء الانفعالي، وتتمثل في القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية، وحسن التمييز بينها والتعبير عنها، والوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر والأحداث.
- **ادارة الانفعالات** Managing Emotions : وتشير إلى القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية، والسيطرة عليها، واستدعاء الانفعالات الإيجابية بسهولة، وكسب الوقت للتحكم في الانفعالات السلبية، وتحويلها إلى انفعالات إيجابية، وهزيمة القلق والاكتئاب وممارسة الحياة بفاعلية.
- **تنظيم الانفعالات** Regulating Emotions : وتشير إلى القدرة على تنظيم الانفعالات والمشاعر وتوجيهها إلى تحقيق الإنجاز والتفوق، واستعمال المشاعر والانفعالات في صنع أفضل القرارات، حتى وإن كان تحت ضغط انفعالي من الآخرين، وفهم كيف يتفاعل الآخرون بالانفعالات المختلفة، وكيف تتحول الانفعالات من مرحلة إلى أخرى.

- **التعاطف** Empathy : ويشير إلى قدرة الفرد على إدراك انفعالات الآخرين والتوحد معهم انفعالياً، وفهم مشاعرهم وانفعالاتهم والحساسية لاحتياجاتهم، حتى وإن لم يفصحوا عنها، والتناغم معهم والاتصال لهم دون أن يكون السلوك محملاً بالانفعالات الشخصية.
- **التواصل** Communication : ويشير إلى قدرة الفرد على التأثير الإيجابي في الآخرين عن طريق إدراك وفهم انفعالاتهم ومشاعرهم، ومعرفة متى تقود، ومتى تتبع الآخرين، وتساندهم والتصرف معهم بطريقة لائقة. (فاروق عثمان ومحمد عبد السميع، 2001، ص ص 36−37)

التعريف الإجرائي للذكاء الوجداني: هو مجموع الدرجات التي يحصل عليها فرد العينة من استجابته على فقرات مقياس الذكاء الانفعالي (إعداد عثمان ورزق, 2000) المستخدم في هذه الدراسة.

2- التسامـــح Forgiveness

عرفته (شقير، 2010، 6) بأنه: "مكون معرفي وجداني سلوكي نحو الذات والآخر والمواقف متمثلاً في مجموعة من المعارف والمعتقدات والمبادئ والمشاعر والسلوكيات التي تدفع صاحبها للتصالح مع ذاته ومع الآخر، وتجعله متصفاً بالتسامح في مواقف الحياة المختلفة".

التعريف الإجرائي: هو مجموع الدرجات التي يحصل عليها فرد العينة من استجابته على فقرات أبعاد مقياس التسامح إعداد زينب شقير (2010) والمستخدم في الدراسة الحالية، الذي ارتأى الباحث أنه الأنسب لقياس هذا المتغير الإيجابي من متغيرات الشخصية الإيجابية.

3-جودة الحياة: Quality of life

عرفتها منظمة الصحة العالمية (1995) جودة الحياة بأنها " ادراك الفرد لوضعه في الحياة في منظومة القيم والثقافة التي يعيش فيها، وفي علاقته بأهدافه وتوقعاته ومعاييره وإهتماماته، فهم يعتبرون مصطلح جودة الحياة واسع يشير إلى تمتع الفرد بالصحة الجسمية والنفسية ، وجودة العلاقات الاجتماعية والعائلية ، والشعور بالأمن النفسي والاستقرار البيئي ".

كما أضافت منظمة الصحة العالمية (1998) تعريف لجودة الحياة بأنها " مفهوم يشير إلى استمتاع الفرد بالإمكانات المتاحة لديه في الحياة وشعوره بالأمن والرضا والسعادة والهناء، حتى لو كان لديه ما يعوق ذلك ". (حسن، 2014، أ: 403)

التعريف الإجرائي لجودة الحياة: هو مجموع الدرجات التي يحصل عليها فرد العينة من استجابته على فقرات مقياس جودة الحياة إعداد منظمة الصحة العامة تعريب (أرنوط، 2008) المستخدم في الدراسة الحالية.

4- الدفاع المدني :

عرف العصيمي (1414هـ، 20) الدفاع المدني بأنه جميع الإجراءات التي تتخذها الأجهزة المختلفة عدا القوات المسلحة لتأمين الحماية للمواطنين والممتلكات العامة وتقليل الخسارة إلى أدنى حد ممكن، والدفاع المدني هو حماية السكان وممتلكاتهم ضد الدمار الناتج عن الحروب أو أية حالات مشابهة والحد من أضرارها وتخفيف آثارها باستخدام التجهيزات المتوفرة للدفاع المدني.

- **حدود الدراسة:**

- الحدود الموضوعية: الذكاء الانفعالي والتسامح وعلاقتهما بجودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة.
- الحدود البشرية: منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة (ضباط وأفراد).
- الحدود المكانية: مؤسسات الدفاع المدني بمدينة جدة.
- الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي 1435-1436هـ.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولا: الإطار النظري:

- الذكاء الانفعالي.
- التسامح
- جودة الحياة.

ثانيا: بحوث ودراسات سابقة.

- تعقيب على الدراسات السابقة.

ثالثا: فروض الدراسة.

الفصل الثاني

الاطار النظري والدراسات السابقة

أولا: الاطار النظري

- المبحث الأول: الذكاء الانفعالي

يعتبر الذكاء الانفعالي من احدث الذكاءات في علم النفس التي ظهرت في التسعينات حيث بدأ الاهتمام الفعلي بالذكاء الانفعالي عندما ظهرت نظرية "جاردنر "Gardner التي اسماها بنظرية الذكاءات المتعددة، والتي تعتبر المدخل الأساسي الذي انبثقت منه نظرية الذكاء الانفعالي والذي قسم فيها الذكاء إلى سبعة أنماط هي(لغوي – رياضي– موسيقي – مكاني – ذكاء بين الأفراد وهو يعني القدرة على فهم مشاعر الآخرين – وذكاء داخل الفرد ويعني قدرة الفرد على فهم مشاعره ودوافعه، ويعتبر هذان النوعان من مكونات الذكاء الانفعالي). (عبد النبي،2007).

نبذة تاريخية حول تطور مفهوم الذكاء الانفعالي:

في الثمانينات من القرن الماضي قدم هواد جاردنر Gardner,1993 نظرية في الذكاء فتحت باباً لمفهوم الذكاءات المتعددة Multiple Intelligence ، إذ يرى جاردنر أن الذكاء بنية معقدة تتألف من عدد كبير من القدرات المنفصلة والمستقلة نسبياً عن بعضها البعض، وتشكل كل قدرة منها نوعاً خاصاً من الذكاء تختص به منطقة معينة من الدماغ. (راضي، 2001، 204) وأشار جارندر إلى الذكاء الداخلي للفرد والذكاء بين الأفراد، ويعتبر هذان النوعان هما مكونات الذكاء الانفعالي.

إلا أن مفهوم الذكاء الانفعالي لم يظهر كأحد الجوانب الهامة في الذكاء إلا على يد العالمان مايز وسالوفي في بداية التسعينيات، عندما إعتبراها أحد أشكال الذكاء الاجتماعي، ثم تطور مفهوم الذكاء الانفعالي في سلسلة من المقالات الأكاديمية لماير وسالوفي (1990) Mayer & Salovey بدءاً من أوائل التسعينات بالاعتماد على بنية متنامية لأبحاث وثيقة الصلة بالموضوع ,أكثر من الاعتماد على البحث التجريبي.(Mayer, Salovey &Caruso, 2000:396)

ويعود الفضل في شهرة مفهوم الذكاء الانفعالي في الثقافة الغربية إلى "جولمان" إثر نشر كتابه Emotional Intelligence والذي صنف ضمن الكتب الأكثر رواجاً في عام (1995) وافترض "جولمان" في كتابة أن الذكاء الانفعالي أهم من الذكاء العام في التنبؤ بنجاح الأفراد في حياتهم العملية.(الهنائي,2002).

ومنذ أن أطلق جولمان البداية لظهور مفهوم الذكاء الانفعالي حظي مفهوم الذكاء الانفعالي باهتمام كبير من الباحثين في مجالات تربوية ونفسية متعددة, وربما يرجع هذا الاهتمام المتزايد بالذكاء الانفعالي لما يوفره هذا الجانب للأفراد من فرص متعددة للنجاح في الحياة.

- **مفهوم الذكاء الانفعالي:**

اختلفت رؤية العلماء حول تعريف محدد للذكاء الانفعالي وما ينطوي تحته من مكونات، وقد يرجع ذلك إلى اختلاف رؤى الباحثين حول مداخل دراسة الذكاء الانفعالي، وقد تعددت تعريفات الذكاء الانفعالي بتعدد الباحثين فيه ويتضح ذلك من خلال التعاريف التالية:

فقد عرف كل من ماير وسالوفيMayer&Salovey,1997 الذكاء الانفعالي بأنه القدرة على إدراك الانفعالات بدقة, وتقيمها والتعبير عنها, والقدرة على الوصول بسهولة الى المشاعر وتوليدها, ولمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية واجتماعية ايجابية تساعد الفرد على الرقي العقلي والمهني وتعلم المزيد من المهارات الايجابية للحياة". (Mayer&Salovey,1997:401)

ويعرف جولمان، 2000، الذكاء الانفعالي بأنه" القدرة على التعرف على شعورنا الشخصي وشعور الآخرين ,وذلك لتحفيز أنفسنا ,ولإدارة عاطفتنا بشكل سليم في علاقتنا مع الآخرين". (جولمان،76:2000)

وترى وهبة (2006) الذكاء الانفعالي عبارة عن "منظومة من القدرات والمهارات الاجتماعية والشخصية والانفعالية التي تؤثر على جميع قدرات الفرد العقلية وعلى قدرته على النجاح ومجابهة

الضغوط البيئية والاجتماعية المتطلبات الشخصية والاجتماعية، وأن الذكاء الانفعالي عامل هام في تحديد قدرات الفرد التي تشكل نجاحه في الحياة وتؤثر بشكل مباشر في حياة الفرد الانفعالية العامة". (موسى، 2012: 20-21).

في حين تعرف الشختور أن الذكاء الانفعالي " عدد من المهارات التي يدرك من خلالها الفرد مشاعره وانفعالاته وتنظيمها لإيجاد الطرق للسيطرة على هذه الانفعالات والإدراك الدقيق لتفهم مشاعر الآخرين ,وذلك من اجل التواصل معهم في علاقات ايجابية لتحسين الأداء وتحقيق الأهداف للنجاح في الحياة".(الشختور, 122:2011)

أما الخليفي فتعرف الذكاء الانفعالي بأنه" التواصل الايجابي مع الذات والآخرين بقليل من الذكاء وكثير من المهارة". فالتأثير الفعال في الآخرين هو الذي يجد قبولا وتلقى من المتأثرين, وفعاليته العظمي لا تتضح إلا بمهارة ووعي من المؤثر أو الفرد، لكيفية إدارة مشاعره وضبطها وجعلها بوابة اتصال ايجابي مع مشاعر بقية الأفراد في أي مكان كان البيت, المدرسة, العمل". (الخليفي،2010، 47)

من خلال العرض السابق للمفاهيم التي حاولت تعريف الذكاء الانفعالي وجد الباحث بأنه على الرغم من التباين الظاهري إلا أن محتواها لا يختلف عن بعضها البعض وأن الذكاء الانفعالي يعتبر منظومة من القدرات والمهارات الاجتماعية والشخصية والانفعالية أنه يشتمل على قدرة الفرد على فهم مشاعره وانفعالاته وفهم مشاعر الآخرين، والقدرة على التعامل معهم، وتوكين علاقات جيدة بالآخرين، كما يشمل الذكاء الانفعالي مهارة الفرد في التعبير عن انفعالاته وسيطرته على عواطفه وانفعالاته والتحكم فيها، والقدرة على اتخاذ القرارات والمثابرة في العمل.

- **النماذج والنظريات المفسرة للذكاء الانفعالي:**

شهدت السنوات الأخيرة اهتماماً متزايداً بمفهوم الذكاء الانفعالي، وتمثل هذا الاهتمام في ظهور العديد من الدراسات الأجنبية والعربية التي تناولت هذا المفهوم، وقد صاحب هذا الاهتمام الواسع بمفهوم الذكاء الانفعالي ظهور العديد من النماذج والنظريات المفسرة له وتحديد أبعاده، ويمكن

تصنيف النماذج المفسرة للذكاء الانفعالي في اتجاهين مختلفين, هما نماذج القدرات والتي تعتمد على التفاعل بين الانفعالات والذكاء بمفهومه التقليدي في وصفها للذكاء الانفعالي, والنماذج المختلطة (نماذج السمات) والتي تصنف الذكاء الانفعالي في ضوء الدمج بين القدرات العقلية والميول والنواحي المزاجية والشخصية.

أولا: نماذج القدرة:

ينظر أصحاب هذا الاتجاه إلى الذكاء الانفعالي على أنه يشبه إلى حد كبير الذكاء اللفظي والميكانيكي إلا أنه يعمل ويؤثر في المحتوي الانفعالي، وأن الذكاء الانفعاليالذكاء الانفعالي يتضمن مهارة الفرد في التعرف على المهارات الانفعالية والاستدلال المجرد مستعيناً بهذه المعلومات، وأن هذا النموذج يؤدي على المكونات المعرفية للذكاء الوجداني حيث يركز على إدراك وتنظيم الانفعالات والتفكير فيها. (حسن، 2007: 38)، ويمثل هذا الاتجاه موذج ماير وسالوفي.

- **نموذج (نظرية) مايرو سالوفي (1990) Mayer & Salovey**

يعتبر كل من سالوفي وماير أول من قدما نظرية ومفهوم الذكاء الانفعالي من خلال تقديم نموذج لتحليل وتفسير الذكاء الانفعالي كقدرة عقلية نشراه في كتابهما (الخيال، المعرفة، الشخصية) عام (1990)، إلا أن هذا النموذج ظهر ناقصا وغير مكتمل، وذلك لعدم توضيحه قدرة الفرد على التحكم في الوجدانيات ,وقدرة الفرد على فهم مشاعره ومشاعر الآخرين إلا أن ما يشفع له هو انه أول محاولة لبناء نموذج لتوضيح مكونات الذكاء الانفعالي. (الأنصاري والفيل, 2009).

وفي عام (1997) قدما نموذجا أكثر وضوحا وتفصيلا، كما يعتمد تنظميه على مجموعة من القدرات المنفصلة، ولكنها في نفس الوقت متداخلة ومتفاعلة مع بعضها البعض، بمعنى أن الفرد قد يكون عالي القدرة في احدها ومنخفض القدرة في أخرى. ومفهوم القدرة في هذا النموذج يرتب مستويات وقدرات الذكاء الانفعالي من الأدنى مرتبة (العمليات النفسية الأساسية) إلى الأعلى مرتبة(العمليات التكاملية المعقدة) وكذلك محتوياتها، فالترتيب بعكس النمو الانفعالي للفرد، كما أن الأفراد الأكثر ذكاء وجدانيا يمرون بصورة أسرع في هذه المراحل ويقعون في المستويات الأعلى منها.(الخضر, 2002)

ويري ماير وسالوفي في نموذجهما أن الانفعال يمنح الفرد معلومات مهمة يتفاوت الأفراد فيما بينهم في القدرة على توليدها والوعي بها وتفسيرها والاستفادة منها والاستجابة لها من أجل التوافق

بشكل أكثر ذكاء، فالذكاء الانفعالي من وجه نظرهما هو صورة من الذكاء، والأفراد الذين يتميزن بذكاء انفعالي عالي يمكنهما استخدام استراتيجيات سلوكية للتحكم الذاتي في المشاعر والانفعالات. (عثمان ورزق، 2001)

وفي نظرية (ماير وسالوفي)، هناك أربعة مجالات للذكاء الانفعالي هي:

- **التحديد الانفعالي (Emotional Identification):**
- هو القدرة على إدراك مشاعر الفرد ومشاعر من حوله من البشر.
- **التسهيلات الانفعالية للتفكير. (Emotional Facitation of Thought):**
- أي القدرة على إنتاج وترقية الانفعال، وكيفية التفاهم، والتعامل مع الانفعال.
- **الفهم الانفعالي (Emotional understanding):**
- أي القدرة على فهم الانفعالات المعقدة أو السلاسل الانفعالية، وكيفية انتقال الانفعالات من مرحلة إلى أخرى.
- **الإرادة الانفعالية (Emotional management):**
- أي القدرة على إدارة الفرد لانفعالاته وعلاقته بالانفعالات الآخرين.(رزق، 2003: 82)

ويرى كل من (مايروسالوفي) أن الأشخاص الذين لديهم ذكاء انفعالي عالي يتوقع أن يتقدموا بشكل أسرع من خلال الكفايات المحددة ومن خلال السيطرة عليها بشكل أكبر، والجدول (1)، يوضح المجالات الأربعة التي حددها (مايروسالوفي) للذكاء الانفعالي.

جدول (1) مجالات الذكاء الانفعالي وفق نظرية ماير وسالوفي Mayer & Salovey (1990)

1- التقدير والإدراك الحسي والتعبير عن الانفعالات Perception And expression Appraisal Of Emotional			
القدرة على تحديد الانفعالات الفيزولوجية والمشاعر والأفكار لدى الفرد.	القدرة على تحديد الانفعالات لدى الغير من خلال اللغة والصوت والسلوك.	القدرة على التعبير عن الانفعالات بدقة والتعبير عن الحاجات التي لها علاقة بتلك الانفعالات.	القدرة على التميز بين الانفعالات الصريحة والضمنية.
2- التسهيلات الانفعالية للتفكير: Emotional facilitation of thinking			
الانتباه إلى المعلومات	التحكم بالانفعالات	القدرة على تغير الحالة الانفعالية مثلاً: من التشاؤم إلى التفاؤل	القدرة على تشجيع الانفعالات لأساليب خاصة في حل المشكلات

			مثال على ذلك عندما تسهل السعادة التفكير الاستقرائي والإبداع
3- فهم الانفعالات وتحليها : توظيف المعرفة الانفعالية: Understanding and analyzing emotional : Employing emotional			
القدرة على أعطاء عنوان للانفعالات تميز العلاقات بين الكلمات والانفعالات مثل التميز بين الحب والإعجاب	القدرة على تغير المعاني التي تحملها العلاقات بين الانفعالات مثل الحزن غالباً ما يرافق الخسارة	القدرة على فهم المشاعر المعقدة مثل مشاعر الحب والكره	القدرة على تميز الانتقال المحتمل لانفعالات مثل الانتقال من الغضب إلى الرضا ومن الغضب إلى الخجل
4- الإدارة الانفعالية: Emotional Management			
القدرة على الانفتاح على المشاعر السارة منها وغير السارة	القدرة على الارتباط أو الانفصال عن الانفعال	القدرة على عكس الانفعالات للفرد والغير	القدرة على إدراك الانفعالات وتعديل السلبية منها وتعزيز الايجابية دون كبتها أو المبالغة فيها

(الناشي، 2005، 22)

ويشير ماير وآخرون إن نموذج القدرة لذكاء الانفعالي يقدم تنبؤات عن البنية الداخلية للذكاء وأثارها في حياة الفرد، وتثبت النظرية بأن الذكاء الانفعالي هو في الحقيقة ذكاء كغيره من الذكاءات الأخرى من حيث أنه يلبي ثلاثة محكات تجريبية وهي المحك التصوري، المحك الارتباطي، المحك النمائي، وقد وجد ماير أن كل من إدراك المشاعر والإقدام على تغيرها يعملان بشكل متضافر على الرغم من وجود تميزا منطقيا بينهما وقد قسم الناس إلى أنماط متنوعة فيما يختص استشعار مشاعرهم والتعامل معها وهي: الإدراك الذاتي، والغرق او فقد السيطرة، والقبول.(جولمان,2000،82).

وعليه يمكن القول أنه وفقاً لنظرية ماير وسالوفي فإن طبيعة الذكاء الانفعالي تكمن في كون الفرد قادر على إدراك انفعالاته، وتقييمها والتعبير عنها بدقة، والقدرة على الوصول إلى المشاعر وتوليدها حينما تسهل الانفعالات عملية التفكير، وهو أيضاً القدرة على فهم الانفعالات والمعرفة الانفعالية والقدرة على تنظيم الانفعالات لتعزيز النمو الانفعالي العقلي.

ثانيا: النماذج المختلطة:

إن النماذج المختلطة للذكاء الانفعالي تختلف إلى حد كبير عن نماذج القدرة العقلية للذكاء الانفعالي التي جرى عرضها في أول الدراسات الأكاديمية التي تناولت الذكاء الانفعالي وعلى رغم من أن

هذه الدراسات قدمت مفهوما عن القدرة العقلية للذكاء الانفعالي ، إلا أنها وصفت أيضا السمات الشخصية التي يمكن أن تصاحب ذلك النوع من الذكاء ، وقد أشارت تلك الدراسات أن الأفراد الأذكياء وجدانيا يبتكرون عددا من الخطط المستقبلية ويحسنون الاستفادة من الفرص المستقبلية ويتسمون بالإصرار في مواجهة المهام الحافزة. (الشهري,2009،24).

وقد سميت تلك النماذج بالنماذج المختلطة, أو النماذج الغير معرفية, أو نماذج القدرات والسمات، لان هذه النماذج ترى أن الذكاء الانفعالي مجموعة من السمات الشخصية, بل أنه سمة من سمات الشخصية شأنه شان الانبساط والحماسة والمثابرة وغيرها من سمات الشخصية.(الخليفي,2010، 53)

- **نموذج (نظرية) ونموذج جولمان: Danial Goleman Theory**

يعود الفضل في انتشار مفهوم الذكاء الانفعالي إلى (جولمان)، فقد نشر مصطلحه للذكاء الانفعالي في كتابه عام (1995) وأشار فيه بأن فهم الانفعالات والسيطرة عليها هي أحد المفاتيح الرئيسية في الصحة والنجاح في الحياة.

وقدم جولمان نموذجه معتمداً على نموذج ماير وسالوفي عام (1990م) إلا أنه يعتبر من النماذج المختلطة التي تمزج قدرات الذكاء الانفعالي مع سمات وخصائص الشخصية متمثلة في خصائص الصحة النفسية والدافعية والقدرات التي تجعل الفرد يكون فعّال في المشاركة الاجتماعية وتم تنقيح نموذجه في مقال له عام (1998م)، وعام (2001م) ويشير دانيال جولمان أن الذكاء الانفعالي عبارة عن القدرة على التعرف على مشاعرنا ومشاعر الآخرين، وعلى تحفيز ذواتنا، وعلى إدارة انفعالاتنا وعلاقاتنا مع الآخرين بشكل فعال، وبذلك عبر جولمان عن الذكاء الانفعالي في خمس مجالات هي الوعي بالذات وإدارة الذات وحفز الذات والتعاطف والتعامل مع الآخرين (السمادوني، 2007: 113)، وفيما يلي يعرض الباحث مكونات وأبعاد الذكاء الانفعالي كما حددها دانيال حولمان:

1. **الوعي الذاتي (Self – Awareness):**

أي قدرة الفرد على تحديد وصياغة انفعالاته ومشاعره الذاتية والتعبير عنها وعن الحاجات المتصلة بها بوضوح، والوعي الذاتي هو أساس الثقة بالنفس، فالفرد في حاجة ليعرف أوجه القوة والضعف لديه، ويتخذ من هذه المعرفة أساساً لقراراته، وقد اعتقد (جولمان) أن الوعي الذاتي ربما يكون أكثر الجوانب أهمية في الذكاء الانفعالي، لأنه يسمح لنا بممارسة الضبط الذاتي وبطبيعة الحال فإن الفكرة لا تشير إلى إخماد المشاعر وإنما الوعي بهذه المشاعر بأن تستطيع التعامل والتكيف مع ما يحيط بنا بطريقة فاعلة. (الأعسر وكفافي، 2002، ص28)

2. **معالجة الجوانب الانفعالية (Emotional Manipulation):**

وهو أن يعرف الفرد كيف يعالج ويتعامل مع المشاعر التي تؤذيه وتزعجه وهذه المعالجة هي أساس الذكاء الانفعالي. (جولمان،2000)

3. **الدافعية (تحفيز الذات) (Motivation):**

توجيه العواطف لتحقيق هدف ما يعتبر عاملا أساسيا لتحفيز الذات والإتقان والإجادة والإبداع. تأجيل إشباع الرغبات والاستجابات اللاشعورية والسيطرة على الانفعالات سبب للوصول إلى الانجاز. فالأشخاص الذين يملكون هذه المهارة هم أكثر كفاءة وإنتاجية.(جولمان, 2000)

4. **التعاطف (Empathy):**

ويقصد به قراءة مشاعر الاخرين والتعرف عليها والاستجابة لها, وذلك من اصواتهم او تعبيرات وجوههم. ويعتبر الفشل في ادراك مشاعر الغير نقطة عجز اساسية في الذكاء الانفعالي؛ حيث ان كل علاقة ودية وكل اهتمام بالغير ينبع من القدرة على التعاطف والتفهم.(حسونة والناشيء, 2006)

فالشخص المتعاطف قادر على القراءة الذاتية لمشاعر والانفعالات الآخرين بدقة من صوتهم أو تعبيرات وجههم وليس بالضرورة ما يقولون، كما أنه قادر على التوحد معهم انفعالياً، وعلى فهم مشاعرهم وانفعالاتهم، والتناغم معهم والاتصال بهم، ومعايشة مشكلاتهم، وإعطائهم الحلول لها.

5. المهارات الاجتماعية (Social skills):

وهي تتمثل في قدرة الفرد على التعامل مع الآخرين, وكسب حبهم وتقديرهم وإعجابهم، أي القدرة على إدارة العلاقات الاجتماعية بكفاءة، وإقامة علاقات سهلة مع الآخرين، والفرد ذو المهارة الاجتماعية العالية يمكن أن يقنع الآخرين ولديه قدرة التفاوض وحل النزعات، وغالباً ما يكون لديه أصدقاء كثيرون، ويقيم العمل الجماعي والتعاون، ويتمتع بمستوى عالي من النجاح المهني. (جولمان, 2000)

- **نموذج (نظرية) بار – أون للذكاء الانفعالي** Bar – On Theory

يعتبر بار اون Bar–On من رواد النماذج المختلطة للذكاء الانفعالي حيث يرى بار –أون أن الذكاء الانفعالي هو تنظيم من المهارات والكفايات الشخصية والانفعالية والاجتماعية الغير معرفية، التي تؤثر في قدرة الفرد على التعامل بنجاح مع المتطلبات البيئية والضغوط، وأن هذه الكفايات والمهارات هي مركبات عامليه توصل إليها نتيجة عمله كعالم نفس إكلينيكي ونتيجة خبراته الإكلينيكية الطويلة وبحوثه ودراساته التي بدأت في الثمانينات. (بخاري، 2007، 36)، ويضم نموذج بارون النظري ما يمكن أن يوصف بالقدرات العقلية (كالإدراك الذاتي الانفعالي) مع سمات شخصية أخرى تعد مستقلة عن القدرة العقلية(كالاستقلال الشخصي وتقدير الذات والمزاج).ولذلك سمي نموذجه بالنموذج المختلط.

وقد أشار Cory, 2002 إلى أن (بار ـ أون) حدد في نموذجه خمسة مكونات رئيسة للذكاء الانفعالي وهي كالتالي:

1– الذكاء الشخصي الداخلي (Interpersonal Intelligence) ويتضمن:

أ– الوعي الذاتي الانفعالي (Emotional Self – Awareness): هو القدرة على التعريف على مشاعر الفرد، وانفعالاته، وفهمها، وتمييزها.

ب– الإصرار (التوكيدية) (Assertiveness): هي القدرة على التعبير عن المشاعر، والأفكار، والدفاع عنها.

ج– تحقيق الذات (Self – Actualization): هي القدرة على التعرف عن الانفعالات الكامنة في الفرد، ويسعي الفرد لتحقيق أهدافه، والاستمتاع بما حققه.

2– مهارات العلاقة مع الآخرين (Interpersonal Intelligence) ويتضمن:

أ- التعاطف (Empathy): هو القدرة على الانتباه على فهم مشاعر الآخرين وتقديرها، أي القدرة على قراءة انفعالات الأشخاص الآخرين.

ب- المسؤولية الاجتماعية (Social Responsibility): قدرة الفرد على الإيضاح للآخرين بأنه عضو متعاون ومساهم وبناء في الجماعة الاجتماعية.

3- القدرة على التكيف والموائمة (Adaptability) تتضمن:

أ- حل المشكلات (Problem solving): القدرة على تشخيص المشكلات وتحديدها فضلاً عن التوصل إلى الحلول الفاعلة وتنفيذها.

ب- اختبار الواقع (Reality Testing):هو القدرة على تقيم التطابق والانسجام بين ما مر به الفرد من خبرات ذاتية وبين ما هو موجود للفعل من خبرات.

ج- المرونة (Flexibility): القدرة على تكييف انفعالات الفرد وأفكاره وسلوكه وفق المواقف والظروف المتغيرة.

4- إدارة الضغوط النفسية (Stress management) وتتضمن:

أ- تحمل الضغوط النفسية (Stress tolerance): القدرة على الصمود أمام الأحداث الشديدة والتعامل مع الضغوط بفاعلية وثقة.

ب- السيطرة على الاندفاع (Impulse control):

القدرة على مقاومة أو تأجيل نزوة أو حافز من خلال التوقف عن العمل وأخذ الوقت المناسب للتفكير.

5 - المزاج العام (General mood) ويتضمن:

أ- السعادة (Happiness): القدرة على الشعور بالرضا عن الحياة سواء كان الفرد وحده أو مع الآخرين.

التفاؤل (Optimism): هو القدرة على النظر إلى الجانب المشرق من الحياة والحفاظ على اتجاهات ايجابية عند مواجهة المصاعب. وقد اعتمد بار-أون على هذه المهارات في بناء بطارية معامل الكفاءة الانفعالية.(نقلا عن : النعيمي و الخزرجي، 2011)

- **خصائص وسمات ذوي الذكاء الانفعالي:**

يعرض الباحث فيما يلي مقارنة بين خصائص الافراد ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع والأفراد ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض:

خصائص الأفراد ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع:

- يعبرون عن انفعالاتهم بوضوح وبشكل مباشر .مثل (أنا أشعر ب ...)
- لا يخافون أفكارهم, ومشاعرهم, ويعبرون عن ذلك بجمل مثل (أشعر وكأنني ...).
- لا يخافون من التعبير عن انفعالاتهم, أو مشاعرهم
- لا تسيطر عليهم الانفعالات السالبة مثل : الخوف, والأسف, والشعور بالذنب, وقلق الاختبار الزائد, وانخفاض الجهد, والطاقة, وعدم المثابرة في الدراسة, والحيرة أو انه هو المجني عليه.
- قادرون على قراءة وفهم الاتصالات غير اللفظية مع الآخرين, سواء كانوا هؤلاء الآخرين زملاء في العمل او في الحياة العادية.
- يوازنون بين تأثير قوة المشاعر, وقوة المنطق, أو الفكر الواقعي في تنفيذ مهام حياتهم
- استقلاليون , و معتمدون علي ذواتهم , ولهم أخلاقهم , و مبادئهم المحكومة ذاتيا .
- لديهم مرونة انفعالية كافية.
- يهتمون كثيرا بمشاعر , و انفعالات الآخرين
- يتحدثون بارتياح عن مشاعرهم , و انفعالاتهم
- قادرون علي تحديد مشاعرهم و التعرف عليها حتى وإن كانت متعددة , و متزامنة.

خصائص الأفراد ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض:

- ليس لديهم القدرة علي التعبير بشكل صحيح عن مشاعرهم , و انفعالاتهم و لا يستمعون للأخرين عندما يريدون التعبير عما في داخلهم .
- لا يتحملون مسيءولية مشاعرهم , و يلقون باللوم على الاخرين بشأنها
- لا يستطيعون الإخبار لماذا يشعرون بمشاعرهم الحالية .
- كثيرو الاعتداء , و الهجوم , و اللوم , والأوامر , و النقد , و التقبيح , و المقاطعة , و التعطل و التجريح , و تقديم النصائح , والاقتراحات التي تكون غير جيدة للأخرين.
- غير حساسين لمشاعر الآخرين , أو لا يبالون بها.
- يتعاملون بشكل غير مناسب مع الانفعالات , حيث يتفاعلون بقوة مع الأشياء البسيطة .
- يحملون الأحقاد للأخرين ولا يغفلون عنها، و لا يشعرون بالأمن الانفعالي .

- لديهم انفعالات , وآراء متصلبة , وغير مرنة , وانفعالاتهم غير معروفة . ولا يعطون لانفعالات الاخرين أي اهتمام .
- ليس لديهم تعاطف , أو شفقة علي الاخرين .
- يستطيعون الإخبار عن تفاصيل حدث معين , و لكن لا يستطيعون الإخبار عن مشاعرهم تجاهه.
- منغلقون علي أنفسهم في عدد من التصرفات , و يهربون من مواجهة المشكلات , ولا يستطيعون مواجهة الضغوط . (السمادوني، 2007، الفزي، 2015)

- **أهمية الذكاء الانفعالي للفرد:**

يرى دانيال جولمان (2000) أن الذكاء الانفعالي أكثر أهمية لنجاح الفرد في الحياة قياساً بالذكاء المعرفي، إذ أنه يلعب دوراً هاماً في النجاح في العمل والحياة الاجتماعية، وكذلك استخدام الذكاء الانفعالي للانتقاء المهني، وفي تحليل العمل، والتدريب، واتخاذ القرار، وزيادة الأداء، وتكوين وتفعيل فريق العمل (جولمان،2000)

كما يرى ماير وسالوفي Mayer,Salovey,2000 أن أهمية الذكاء الانفعالي من وجهة نظرهما ترجع إلى ما يلي:

1- اعتباره مصدرا للمعلومات وأهميتها في صنع القرار.
2- اعتباره مصدرا لاستمرار الحياة والبقاء بما لها من خاصية موجهه ومرشدة لسلوكنا وأحكامنا.
3- باعتباره مساعده لنا على التنظيم والتحكم في مشاعرنا وما تؤديه من زيادة في الثقة بالنفس والتي تعد مؤشر للصحة النفسية والجسمية للفرد.
4- باعتباره مصدرا للاتصال والتواصل مع الآخرين من خلال التعبيرات الوجهية والمهارات الانفعالية وما تحمله من مشاعر وأحاسيس متبادلة بين الفرد والآخرين.

ومن ناحية أخرى فإن الافراد الذين يتمتعون بمستوى عال من الذكاء الانفعالي أكثر نجاحا و يستطيعون بناء علاقات شخصية أقوى و قيادية و يتمتعون بصحة أفضل من غيرهم من ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض(Zeidner, Mathews& Roberts, 2004)

- **أهمية الذكاء الانفعالي في مجالات الحياة:**

يعد الذكاء الانفعالي من أهم مقومات نجاح الفرد في جميع مجالات حياته وذلك كونه متعلق بمعرفة الفرد لذاته ولصفاته، ومعرفته بالآخرين أيضا، وفيما يلي توضيح لأهمية الذكاء الانفعالي في بعض مجال العمل:

- **الذكاء الانفعالي في مجال العمل :**

1- **التطور المهني:** يؤدي الذكاء الانفعالي دورا هاما في مجالات عديدة من حياتنا, إلا انه ليس حاسما للنجاح في كل المهن والأعمال, فبعض الأعمال لا تتطلب ذكاء وجدانيا عاليا, في حين هناك أعمال تتطلب الكثير من الذكاء الانفعالي للأعمال التي تتطلب التعاطف والاتصال بالناس وفهم الآخرين , وتتضمن العمل ضمن فريق, فإذا كان الفرد لا يملك مستوى عالي من الذكاء الانفعالي فقد تكون تلك الأعمال صعبة واقل رضا لهذا الفرد.

2- **تطوير الإدارة:** إن الذكاء الانفعالي هو مجموعة من القدرات التي قد تساعد المديرين بطرائق عديدة على أن يكونوا أكثر مرونة في التخطيط وتحفيز الذات والآخرين, واتخاذ قرارات هامة. فالسلوك الذكي وجدانيا يساعد المديرين في التخطيط بشكل أفضل من خلال عدة طرائق منها تغيير الخطط لتلبي حاجتهم الحالية, والتكيف مع المواقف واللجوء إلى الخطط المتعاقبة وتغييرها عند الفشل .والمديرون الأذكياء وجدانيا لديهم القدرة على فهم انفعالاتهم وانفعالات الآخرين كي تساعدهم على تحفيز الموظفين وتحفيز أنفسهم وعلى مساعدة الإفراد على الاستمرار في العمل. كمأن لديهم القدرة على اتخاذ قرارات هامة وذلك من خلال استخدام انفعالاتهم لتيسير تفكيرهم ورؤية الأشياء بوضوح عندما تكون المشاعر قوية.

3- **فعالية الفريق:** الذكاء الانفعالي يساعد الأفراد على العمل مع الآخرين من خلال التأثير بالناس أو بناء الاتفاق والثقة بالآخرين والتعاطف, والتفكير بشكل مبدع من خلال رؤية المشكلات من رؤى عديدة. (خرنوب,2003)

- **الذكاء الانفعالي والتعامل مع الصدمات:**

أن الأفراد الأذكياء وجدانيا لديهم القدرة على تحديد الكيفية التي يشعرون بها ويفهمون مضامين هذه المشاعر وينظمون بفعالية خبراتهم الانفعالية ,ويستجيبون لصدمة ما على أنها أمر طبيعي و يتكيفون بشكل أفضل عندما تنشأ الخبرات الضاغطة, وبالتالي سيتكيفون على نحو أكثر نجاحا مع

الخبرات السلبية مقارنة بالأفراد ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض وغير القادرين على إدراك حالاتهم الانفعالية تقييمها بدقة قد يفشلون في التعرف إلى أصل مشكلاتهم وبالتالي فان عملية المواجهة ستتوقف وتعيق البوح الانفعالي الفعال.(الشهري,30:2009)

المبحث الثاني: التســـامـــح Forgiveness

يعد التسامح من المفاهيم الإنسانية الإيجابية وهو واحداً من المفاهيم التي تعددت بشأنه وتنوعت الاتجاهات والآراء؛ ذلك لأنه يعد قيمة إنسانية إسلامية هامة، كما العدل، الأمانة، العفو، الكرم، الصدق، والمروءة.

وقد أشار السيد وشراب، 2008، إلى أن التسامح يعتبر من المفاهيم الدينية لمعظم أديان العالم، وقد ظل هذا المفهوم مرتبطاً بالدراسات الدينية إلى عهد قريب، ثم بدأ علماء النفس حديثاً تناوله بالدراسة العلمية خارج التراث الديني، وقد ربطت الثقافات المختلفة بين العفو والتسامح الديني من أجل التقليل من دوافع الانتقام، ومن المظالم الاجتماعية، وقد وجد التسامح كمفهوم نفسي اهتماماً متزايداً من قبل الباحثين في الشخصية وعلم النفس الاجتماعي خلال العقد الماضي، ويعتبر التسامح من الأساليب الدينية الهامة في التغلب على الضغوط الناتجة عن الإساءة الصادرة من الآخرين، وهو محاولة مقصودة ومتأنية للتغلب على المشاعر والأفكار والسلوكيات السلبية الناتجة عن الإساءة، ويتطلب ذلك تغييراً في النظرة إلى المسيء، والتحول من النظرة السلبية له إلى نظرة أكثر ايجابية، وهو يمثل أحد العوامل لتحقيق السعادة النفسية.

مفهوم التسامح لغة واصطلاحاً:

إن مفهوم التسامح لا يزال محل للجدل والنقاش بين المهمتين بدراسته، وهو ما جعل من عملية تعريفه ووضع حدود واضحة له تفصله عن غيره من المفاهيم، عملية ليست يسيرة بالمرة، وقد يكون السبب فضلا عن ذلك تعدد وتوسع مجالات استعمال المفهوم في السياسة والدين والثقافة والفلسفة وعلم النفس... الخ، واختلاف وعدم اتفاق اللغات العالمية على دلالة لغوية واحدة لمفهوم التسامح،

ذكر "بن منظور" في لسان العرب (2003، 2088) أن التسامح جاء مشتقاً من اللفظ أو الفعل (سمح) والسماح والمسامحة: الجود والعطاء عن كرم وسخاء، وليس متسامحاً عن تنازل أو منة،

والمسامحة: المساهلة، وتسامحوا: تساهلوا؛ لأن "السماح رباح" بمعنى أن المساهلة في الأشياء تُربح صاحبها، وتقول العرب: "عليك بالحق فإن فيه لمسمحاً، أي متسعاً، فالتسامح حق يتسع للمختلفين.

وثمة مفاهيم ومصطلحات تذخر بها اللغة قد تكون قريبة من مفهوم التسامح، مما يؤدي إلى اللبس والخلط بين هذه المفاهيم ومفهوم التسامح، فهناك ترادف بين التسامح والعفو الذي يعرفه البعض بأنه :"الرضا بلا عتاب" (سعد الدين، 2003، 214)، والتسامح خلق نبيل يفوق بروعته روعة العفو، إذ العفو سمة العظماء الذين يتنازلون عن حقهم أو بعضه ، ولكن التسامح يسمو فوق ذلك بإزالة آثار الضغينة والعتب من القلوب حتى تصبح بيضاء نقية. "والصفح أبلغ من العفو، فقد يعفو ولا يصفح، وصفحت عنه أوليته مني صفحة جميلة معرضاً عن ذنبه بالكلية" (صديق، 2006، 150). والفرق بين المغفرة والعفو أن العفو يقتضي إسقاط اللوم والذنب، ولا يقتضي إيجاب الثواب، بينما المغفرة تقتضي إسقاط العقاب، وهو إيجاب الثواب، فلا يستحقها إلا مستحق الثواب. والصلح عقد يرفع النزاع، والعلاقة بين العفو والصلح كعلاقة العموم بالخصوص، فالصلح أعم من العفو (الفرا، 2009، 27).

وعلى ما سبق، وفي محاولة لمعرفة الدلالة الصحيحة لهذه المفاهيم، ومدى ارتباطها بمفهوم التسامح، وضح أن المفاهيم الأربع (العفو، والصفح، والمغفرة، والصلح) تتضمن مفهوم التسامح، فالفرد إذا صفح يكون قد عفا عن المسيء كلياً، وإذا غفر فإنه لا يعفو فقط بل يصل إلى مرحلة من العفو يكون فيها قادر على إثابة المسيء، وهذا أكبر دليل على صفاء النفس وعلوها، أما الصلح ففيه إزالة للفساد وهذا يعتبر من أرقي المعاني والأهداف الإنسانية (العبادلة ، 2009).

كما يستخدم التسامح في اللغة العربية ليدل على السياسة التي يتجمل بها الفرد في التعامل مع كل ما لا يوافق عليه، ويصبر عليه، ويجادل فيه بالتي هي أحسن، ويتقبل وجودة بوصفه حقاً من حقوق المخالفة، ولازمة من لوازم الحرية التي يقوم عليها معنى المواطنة في الدول المدنية الحديثة. (عبد الوهاب، 2005، ص 67)

ويشير (الخليل، بالدوين، نيكولسون، بوبر، وآبير، 1992، 2) إلى أن البعض يرى أن مفردة التسامح تحمل اختلافاً في المعنى بين اللغتين العربية والانجليزية، ويرجع هذا الاختلاف إلى جذور الكلمة الانجليزية Toleration المشتقة من الجذر اللاتيني Tolerare والذي يعني التحمل، فالفكرة المتضمنة هنا هي فكرة التحمل والمعاناة أو التعايش مع أمر غير محبوب، وغير مرغوب فيه، وجبر المرء على التعامل معه بإيجابية، وهذا المعني يختلف عن الجذر العربي للكلمة الذي يتضمن فكرة

"المرونة" وفكرة التساهل في خلاف ما، أو التنازل لشخص من الأشخاص عن رأي أو أحقية، كتعبير عن التهذيب والأخلاقية الايجابية في التعامل.

ويرى حسن (2014) أنه نظرا لهذا الاختلاف في معنى التسامح بين اللغتين العربية والانجليزية، فقد وجد الباحث تضارب في ترجمة الباحثين النفسيين العرب لمصطلح التسامح من اللغة الانجليزية إلى اللغة العربية حيث ترجم البعض مصطلح Tolerance بالتسامح مثل (شقير، 2010، عماشة، 2013)، بينما ترجم البعض Forgiveness بالتسامح مثل (أنور، وعبد الصادق ، 2010، محمد، 2013)، بينما استخدم البعض الترجمتين في آن واحد (عبد العال، و مظلوم، 2013)، كما وجد الباحث أن معظم الدراسات النفسية الأجنبية تناولت مصطلح Forgiveness بمعنى التسامح أو العفو، لذا ترجمه بعض الباحثين النفسيين العرب إلى التسامح (أنور، وعبد الصادق ، 2010، محمد، 2013، عبد العال، ومظلوم، 2013) بينما البعض الأخر ترجمه إلى العفو(البهاص، 2009، منصور،2009).

وقد أعلنت الأمم المتحدة عبر اليونسكو إعلان المبادئ العالمية للتسامح في (16 فبراير 1995) وجعلت من هذا اليوم يوما للتسامح، كما وضعت الأمم المتحدة تعريفا عالميا للتسامح متفق عليه من قبل المجتمع الدولي، وعرفت فيه التسامح على أنه: الاحترام والقبول بتنوع واختلاف ثقافات عالمنا، وهو ليس مجرد واجب أخلاقي ولكنه أيضا ضرورة سياسية وقانونية، وهو فضيلة تجعل السلام ممكنا عالمياً، وتساعد بالتالي على استبدال ثقافة الحرب بثقافة السلام. (الغرباوي،2004، 145)

تعريف التسامح من منظور علماء النفس والاجتماع:

عرف "كارل بوبر" (1966) التسامح بأنه: "موقف أخلاقي وعقلي ينبع من الاعتراف بأننا غير معصومين من الخطأ، وأن البشر خطاؤون، ونحن كثيراً ما نخطئ طوال الوقت؛ وذلك خلافاً لموقف التعصب الذي ينبع أصلاً من اليقين بصحة الآراء وتمسكه بها، والتنكر لصحة الخطأ في كل ما نعرف". (عبد العال ومظلوم, 2013م, 107).

بينما عرفه **(أيزنك، 1972)** على أنه اتجاه حين وصفه بأنه: "مجموعة من الاتجاهات الاجتماعية والسلوكية التي تقوم على احترام حرية رأي الفرد". (في شقير، 353،2010)

أما دسوقي (1990م) فقد عرف التسامح بأنه " الكمية من تنبيه معين التي يمكن تحملها من غير ألم أو بدون استجابة انسحاب، وهو اتجاه تحرر أو عدم تدخل فيما يتعلق بسلوك واعتقادات الآخرين, أو ممارسات تختلف عما لدينا نحن أو عما يستنكره المرء ويغض من شأنه أو الاتجاه نحو عدم التدخل, وقدرة تكبد ظرف إيذاء معين ليس به ضرر جسيم"

على حين عرفه (**حنفي، 1993، 175**) بأنه: "استعداد المرء لأنه يترك للآخر حرية التعبير عن رأيه حتى ولو كان مخالفاً أو خطأ".

كذلك عرفه (**عيد، 2000، 61**) بأنه: "التحكم في النفس عمداً ومواجهة الشيء الذي يختلف مع الفرد، وفي مواجهة التهديدات وموضوعات الخلاف".

بينما يعرفه عبد الفتاح (2003م) بأنه: " التحكم في النفس عمداً ومواجهة السيء الذي يختلف مع الفرد , وفي مواجهة التهديدات وموضوعات الخلاف" .

يعرف لايور (Liaura,et el.,2005) التسامح بأنه :" تجاوز الشخص شعوره بالاستياء نحو الشخص الذي أساء له, ولكنه لا ينفي عن نفسه الحق الأخلاقي لمثل هذا الشعور, ويحاول الشخص المسامح أن تكون لديه فرصة لنوازع الخير والتعاطف وحتى الحب نحو الشخص المسيء, وعلى الرغم من ذلك لا يكون للطرف الآخر حقاً أخلاقياً في مثل هذه الاستجابة الرحيمة" (علي, 2014 , 30).

على حين عرف "كراندال" (Crandell, A., 2008, 11) التسامح بأنه: "تعديل إدراكات الفرد السلبية المتعلقة بفعل الإساءة وإعادة صياغتها بحيث تتحول الإدراكات السلبية إلى إيجابية؛ حيث تتضمن تلك الإدراكات السلبية استجابة المُساء إليه تجاه من أساء في حقه، كذا تجاه فعل الإساءة ذاته، والعواقب المترتبة على هذا الفعل؛ حيث قد ينظر المُساء إليه لفعل الإساءة على أنه حادث قدري، أو كارثة طبيعية أو ابتلاء.

ويرى الباحث أنه يتضح من استقراء التعريفات السابقة التي تناولت التسامح أن جميعها أكد على أن التسامح يُعد متغيراً من متغيرات الشخصية الإيجابية الذي يضفي عليها مجموعة من المظاهر كالتغاضي عن الانفعالات السلبية كالغضب والاستياء، الكدر، كما يعزز في شخصية المتسامح عدم الرغبة في الثأر أو إيقاع الأذى عمن أساء في حقه.

وأن التسـامح يتمثـل فـي نمـو الانفعـالات والأفكـار الإيجابيـة كـالحنو، الرأفـة، الرحمـة وقبـول الآخـر المُسيء، وأيضا التغلب على مشاعر الاستياء أو الكدر والامتعاض تجاه الآخر المُسيء وعدم الرغبة في إيقاع الأذى به، والعفو عنه، وعدم الرغبة في الثأر منه.

أما أصحاب الاتجاه الاجتماعي فكانت نظرتهم للتسامح أنه يحوي في مضمونه تحمل الاختلافات الحادثة مع الآخرين, والاستماع لوجهات النظر المختلفة , وبناء أفكار عليها, والتي أوجزها ريبار (Rebar 1985) بأن التسامح هو : " الدفاع عن قيم الآخرين واحترام التعددية, وعلى الشخص المتسامح أن يدافع من أجل الحرية والمساواة, وفي سبيل ذلك لا بد وأن يمتلك قدرة على تحمل المعاناة والمشكلات الاجتماعية" .

خلاصة ما سبق نجد أن هناك توجهات متعددة في التعامل مع مفهوم التسامح من حيث أنه قدرة , أو اتجاه , أو استعداد , أو سمة, أو حالة , أو أسلوب إلا أنها تجتمع في مضمونها على محاولة توظيف التسامح في اتجاه إيجابي يشجع الفرد على التعايش مع الحياة من حوله والتي تلزم الفرد على النظر للتسامح من جميع مناحي حياة الفرد مع ذاته أولاً , ثم مع الآخرين من حوله, وأخيراً النظرة للمواقف الاجتماعية التي يتعرض لها.

- **سمات وخصائص الفرد المتسامح:**

هو ذلك الفرد الذي يتميز بالصفح من خلال ما يملك من المعارف والوجدانيات والسلوكيات التي تجعله متقبلاً لأفكاره ومعتقداته, راضياً عن نفسه, وجديراً بمحاسبتها ومتساهلاً معها, ممتلكاً السيطرة على نزعاته وشهواته ومتحكماً في انفعالاته وثوراته, ومحتملاً للضغوط والشدائد, قادراً على تحمل آلامه النفسية والبدنية, محترماً ومقدراً أراء وتعارضات ووجهات نظر الآخرين بشيء من السماحة والصفح وسعة الصدر واللين والود, ومراعياً لقيم العقيدة والأخلاق والمجتمع والقانون (شقير,2012م, 354).

- **مستويات وأنـواع التسـامـح:**

يرى مرسي، 2000، أن التسامح له مستوياته وأنواعه، حيث يتم التسامح مع الناس على ثلاثة مستويات وهي كالتالي:

- **المستوى الأول كظم الغيظ:** وهي عملية نفسية فيها غضب من الإساءة، وامتناع إرادي عن الانتقام من المسيء، وتحويل مشاعر الغيظ إلى أفكار ومشاعر تحمل وتقبل. فكظم الغيظ ليس حبساً للغضب في النفس، ولكنه إعلاء له، وتصريفه في ابتغاء مرضاة الله، وهو هدف صحي من الناحية النفسية.
- **المستوى الثاني الصفح عن الإساءة:** وهي عملية نفسية فيها تقبل إساءة المسيء وتحملها، فلا نغضب منها، ولا نشعر بالإهانة منها، ونصفح عنه دون توتر أو قلق، فالصفح عن الإساءة أفضل نفسياً من كظم الغيظ.
- **المستوى الثالث الإحسان إلى المسيء:** وهو أيضاً عملية نفسية ولكنها أعلى من الصفح، ومن تقبل الإساءة والمسيء، لأن فيها عطاء ومودة ومحبة للمسيء، وإحساناً إليه ودعاء له. فالإحسان إلى المسيء عملية نفسية راقية، لا يقدر عليها إلا من قوي إيمانه، وصفت نفسه، وسما تفكيره، وقد دعت إليه الأديان السماوية.

أما عن أنواع التسامح فقد ميز "ستوب" (Staub.2005) بين نوعين من التسامح:

1- التسامح الحقيقي. Genuine Forgiveness.

2- التسامح السطحي. Superficial Forgiveness.

حيث يختص التسامح الحقيقي بالمكونين المعرفي والوجداني؛ حيث يُحدث تغيراً حقيقياً في أفكار المُساء إليه ومشاعره تجاه المُسيء؛ حيث ينصرف المُساء إليه ذهنياً طواعية عن حقه في الانتقام من المُسيء، ويتخلى عن مشاعر الغضب والغيظ والاستياء ويمنحه الرحمة والمودة. (نقلا عن: أنور وعبد الصادق، 2010، 507)

وهناك أنواع أخرى من التسامح منها:

1- **التسامح المقصود Intentional Forgiveness:** فيه يقرر المُساء إليه أن يتسامح مع من أساء في حقه، ويعمل بجدية على إضعاف مشاعره السلبية تجاهه، ويشبه هذا النمط من التسامح ما أطلق عليه "**أكسلين**" التسامح المبنى على قرار.

2- **التسـامح الأحـادي Unilateral Forgiveness**: حيث يختار المُساء إليه أن يسامح من أساء إليه بغض النظر عما إذا كان المُسيء يشاركه هذه العملية أم لا أي شعور المُسيء بالتأسي والندم والخزي عما فعل في حق من أساء إليه.

3- **التسامح المتبادل Mutual Forgiveness**: ويشير إلى مجموعة من السلوكيات الأخلاقية التي يقوم بها كل من المُسيء والمُساء إليه تتضمن الاعتراف بالخطأ، وإبداء الندم من جانب المُسيء والتسامح من جانب المُساء إليه؛ حيث يتخلى عن حقه في إيقاع الأذى بمن أساء إليه، وبذلك يتمكنا معاً من استعادة علاقتهما.(Barbee, K., 2008, 3)

كما يمكن تصنيف التسامح وفقاً لمن أرتكب الإساءة، ومن المطلوب منه أن يتسامح إلى:

1- **التسامح مع الذات** ويعرف بأنه " عملية متعمدة يتم بمقتضاها الانصراف الذهني عن الاستياء الذاتي, من جراء ما ارتكب الفرد من أخطاء في حق الآخرين, أو في حق ذاته , مع الاعتراف بالخطأ, والتوقف عن النقد الذاتي اللاذع, وتخفيض الانفعالات والأفكار والسلوكيات السلبية تجاه الذات, واستبدال الانفعالات والأفكار والسلوكيات الإيجابية بها".

2- **التسامح مع الآخر** ويعرف بأنه " عملية متعمدة يتم بمقتضاها التغاضي عن الإساءات الموجهة للذات , من قبل فرد آخر أو أفراد آخرين, وتخفيض الانفعالات والأفكار والسلوكيات السلبية تجاه المسيء, واستبدال الانفعالات والأفكار والسلوكيات الإيجابية بها".

3- **التسامح مع المواقف** ويظهر فيه الشخص ميل للتسامح في العديد من المواقف الحياتية, والتسامح المؤقت والذي يظهر في مواقف نوعية يمر بها الإنسان. (أنور وعبد الصادق،2010، 509).

وقد أجمل "تمبسون وآخرون" (Thomson, L. Y., Snyder, C. R., Hoffman, L., Michael,2005, 315).

كل أنواع التسامح في عبارة لخصت كل ما سبق حين عرفوا التسامح بأنه: "استبدال الفرد للمشاعر السلبية بأخرى حيادية أو إيجابية إزاء ذاته والآخرين أو عبر المواقف بصورة يرضى عنها الفرد".

- **مظاهر للتسامح:**

كما تتعدد تعريفات التسامح وأنواعه تتعدد أيضاً مظاهره، فقد أشار الباحثين النفسيين إلى أن هناك ثلاثة مظاهر للتسامح هي:

الأول: اتخاذ قرار التسامح مع استمرار الشعور بالاستياء لصعوبة التخلص الكامل من المشاعر السلبية الناجمة عن الإساءة.

الثاني: الحساسية للظروف المتمثلة في الاستجابة لضغوط الآخرين بالتسامح أو عدم التسامح أو لقبول اعتذار المسيء من عدمه.

الثالث: الميل العام للتسامح وذلك من خلال الرغبة الصادقة للعفو أو الصفح عن المسيء في مختلف الظروف والمواقف بصرف النظر عن العوامل المحيطة بالإساءة. (السيد وشراب، 2008)

- **التسامح (حالة أم سمة؟):**

ويمكن تصنيف التسامح إلى: التسامح كسمة من سمات الشخصية (كنزعة)، أو كحالة (كموقف)، فالأول يعبر عن نزعة عامة ثابتة عبر مختلف المواقف، وأن التسامح سمة أصيلة لدي الفرد، فهو يعفو دائماً في كل المواقف والظروف، مهما كان حجم الإساءة أو خطورتها، وبصرف النظر عن علاقته بمرتكب الإساءة التي تربطه به علاقة حميمة أم لا، أي أن القرار الذي يأخذه دائماً هو التسامح، وقد يرجع ذلك إلى ظروف التنشئة الاجتماعية، أو تطلعه للجزاء الكبير الذي أعده الله للكاظمين الغيظ والعافين عن الناس، أما التسامح كحالة أو كموقف فإن الفرد قد يعفو أو لا يعفو، أي أن قرار التسامح يتوقف على الموقف الذي حدثت فيه الإساءة، وحجم الإساءة وخطورتها، وعلى الأضرار الناتجة عنها، وعلى علاقته بمرتكب الإساءة، وعلى حالته النفسية حين يتخذ القرار بالتسامح من عدمه، وعلى إمكانية إزالة الأضرار النفسية والمادية الناتجة عن الإساءة من عدمه.

- **النماذج المفسرة للتسامح:**

هناك العديد من الدراسات التجريبية قامت بدراسة الظروف والأسباب التي تفسر لماذا قد يسامح الناس سواء (بصفة عامة أو في حالات معينة)، وهذه الظروف والأسباب تتراوح من كونها أسباب ترتبط بشكل ملموس بالخطأ أو الأذى ومدى خطورته، إلى أسباب كونها نفسية نسبية كنية المعتدي، أو أسباب لها صلة بعلاقة الفرد مع الآخرين أي علاقة الفرد مع المعتدي، وأخيراً قد تكون

أسباب ترتبط بدوافع شخصية عامة كالرغبة في الانتقام.(Ahmed, & Azar, 2007) لذا تعددت النماذج والنظريات المفسرة للتسامح حيث جاءت على النحو التالي:

أولا: النموذج الفسيولوجى:

وقد ركز أصحاب هذا النموذج على المكونات النيرولوجية والبيولوجية , حيث يعمل الجهاز العصبي على التعامل الفعال مع الظلم والجور المدرك من خلال نشاط الجهاز العصبي الباراسمبثاوي مؤدياً إلى حدوث تحسن نفسي فسيولوجي يتضمن: خفض معدلات ضربات القلب, وانخفاض مستويات القلق, الاكتئاب, العدائية, والغضب .(Clark, 2005, p. 650)

وحدد أصحاب هذا الاتجاه خمس مراحل للتسامح على النحو التالي:

- الإنكار (Denial): ويحدث عندما تحدث الإساءة لأول مرة وهذه المرحلة تمكن الفرد مؤقتاً من تجنب مشاعر الألم , والخوف, والغضب.
- الغضب (Anger): وتتميز هذه المرحلة بالإحباط, والإثارة , فالفرد من الممكن أن يبدأ في لوم الآخرين, وتعبيرات الغضب تكون مهددة للعفو.
- المساومة (Bargaining) : في هذه المرحلة تحدث المساومة وتأخذ صور مختلطة كلوم المنتهك والرغبة في التغيير, ومن الممكن أن يحجب المساء إليه العفو مالم يؤدي المسيء بعض السلوكيات لإرضائه .
- الاكتئاب (Depression): يُخبر الفرد الاكتئاب, فالمساء إليه يحزن لفقد العلاقة ويدرك كلا الطرفين أن الأمور تسير على غير ما يرام.
- القبول (Acceptance): في هذه المرحلة الأخيرة يتقبل المساء إليه كل أخطاء ونواقص المسيء ويقر بخبرة المعاناة التي مر بها . (Playo,2002)

ثانيا: النموذج السيكولوجى:

يرى أصحاب هذا النموذج أن التسامح عملية نفسية نمائية، وأن الاتجاه إلى التسامح يتضح من بداية مرحلة المراهقة ويستمر إلى مرحلة الشيخوخة، وأن الأفراد الأكبر سنًا يكونون أكثر ميلًا للتسامح وأقل ميلًا للانتقام مقارنة بالأصغر سناً.

ويفترض أصحاب هذا النموذج أن " التسامح عملية داخلية يتم فيها تحول جذري لكل من المسامح والمسيء , وتعتمد على قدرة الفرد على استقبال التسامح, وتتضمن هذه العملية جوانب معرفية, وانفعالية, وسلوكية. (Enright,2001)

كما يرى أصحاب هذا الاتجاه أن التسامح يرتبط بسمات الشخصية وأنه يتضمن مجموعة من المشاعر والسلوكيات التي تدفع الفرد للتسامح والصفح من خلال ترويض النفس على تقبل الإساءة وتجاوز آثارها ال سلبية خاصة مشاعر الحنق والغضب الموجهة نحو الشخص المسيء.
(Burnette,J.;Taylor,K &Forsyth,D., 2007)

ويتضح من ذلك تركيز النموذج النفسي على الجانب الوجداني في التسامح، وأن الميل للتسامح يحدث بطريقة آلية ولا يحتاج إلى الكثير من عمليات التفكير قبل اتخاذ قرار التسامح، وهو ما جعل أنصار النموذج المعرفي يعترضون على ذلك ويفسرون التسامح عقليا ومعرفيا.

ويدعم هذا النموذج نتائج الدراسات التي أشارت إلى الارتباط الموجب بين التسامح المقبولية ، والارتباط السالب بين التسامح والعصابية ، وأن أبعاد العصابية والمقبولية تتبئان ببعد التسامح مع الآخرين لكل من الذكور والإناث.(Mc Cullough & Hoyt, 2002).

كما أن المستويات المنخفضة من التسامح والرغبة في الانتقام يمكن أن تسهم في الأعراض الاكتئابية وأن تقدير الذات وقوة الأنا يرتبطان إيجابيا بالتسامح، ولعل هذا الارتباط الإيجابي هو ما يفسر ظاهرة الفروق الفردية في التسامح في المواقف المختلفة. (السيد،وشراب،2008)

ثالثا: النموذج المعرفي:

ذهب أصحاب هذا النموذج إلى أن عملية التسامح التي تتم بين الأفراد تتحدد من خلال محددات معرفية أوضحها مولت وجيرارد (Mullet & Girard,2000) في تداعى الصور المرتبطة بموقف الإساءة ، إقحام الأفكارر وتأثيراتها السلبية ، الميل إلى اجترار الخبرات السلبية الماضية ، التفكير الانتقامي المصاحب لاستجابة الغضب.

كما أن الأفراد الذين يتعرضون للإساءة تتتابهم أفكار سلبية من قبيل :هذا يقلل من شأني ، هذا يهينني ويستخف بي ، هذا يهدد حياتي ومستقبلي .ومن ثم يزداد غضبهم ويفكرون جديا في سلوك

الانتقام ، فإذا ما أمعنوا التفكير في نوع الإساءة وحجمها والعلاقة بالشخص المسيء ، يتجه بعضهم إلى إعادة تشكيل البناء المعرفي حيث تتحول مشاعر الانتقام إلى مشاعر التسامح والصفح.(Thomson, L. Y., Snyder, C. R., Hoffman, L., Michael,2005, 318)

و أشار كولمان (Coleman,1998) إلى أن أصحاب النموذج المعرفي يحددون خمس مراحل لاتخاذ قرار التسامح من الناحية المعرفية وهي:

- تحديد الأذى الذي أصاب الشخص المساء إليه.
- مواجهة الشخص الذي أرتكب الإساءة.
- التحدث مع المسيء في محاولة للتحرك إلى مرحلة ما بعد الغضب.
- التسامح عن الآخرين, والتوقف عن إدانة الفرد وإظهار عيوبه أو أخطاءه.
- ترك الألم والاستياء.

ولاشك أن المحددات المعرفية في تفسير التسامح ترتبط بمحددات وسمات شخصية أيضا، وتتأثر بالجوانب الوجدانية الانفعالية، فإقحام الأفكار وتداعى الصور السلبية للإساءة تظهر في الشخصيات التي تميل إلى التفكير الإجترارى وتتسم بالسلوكيات العدوانية والميول الانتقامية، وتكون سهلة الاستجابة لمواقف الاستثارة والغضب.

رابعا: النموذج الاجتماعي:

يقوم هذا النموذج في تفسيره للتسامح على نوع العلاقة المتبادلة بين طرفي الإساءة (المسيء والمساء إليه) والتي تحدد ظهور التسامح من عدمه.

ويفترض أصحاب هذا النموذج أن التسامح هو نوع من التغير الاجتماعي في دافعية تجنب الانتقام أو الاتجاه إليه نحو الشخص المسيء، وأن الدافعية هى التي تحكم استجابات الأفراد في حالة حدوث الإساءة أو الانتهاكات المادية والمعنوية. (McCullough & Hoyt,2002)

ويحدد أصحاب النموذج الاجتماعي خمس مراحل لاتخاذ قرار التسامح هي:

التسامح الاستيائي : ويعنى التفكير في التسامح قبل التخلص من آثار الإساءة .

التسامح التعويضي : ويحدث بعد تلقى المساء إليه تعويضا أو اعتذارا من المسيء .

التسامح التوقعى : ويحدث استجابة للضغوط الاجتماعية من المحيطين بمن وقعت عليه الإساءة .

التسامح التفضلى : وفيه يبادر المساء إليه بتقديم العفو للمسيء تفضلًا وتكرما منه .

التسامح الاجتماعي : ويعنى المبادرة بالتسامح للحفاظ على التماسك الاجتماعي وبناء علاقات جيدة. (Sandage, S. J., Worthington, E. L.,2000)

كما يشير أصحاب النموذج الاجتماعي للتسامح إلى أن هناك عوامل اجتماعية أخرى ترتبط باحتمالية التسامح منها :درجة معاناة المساء إليه ، تكرار الإساءة من المسيء ، الوقت المنقضى بعد حدوث الإساءة ، العمر الزمنى ومستوى نضج متلقى الإساءة، العلاقة بين الطرفين) المسيء – المساء إليه (قبل حدوث الإساءة ، مقدار ما يقدمه المسيء من عبارات الندم والاعتذار، إدراك متلقى الإساءة لنية وقصد المسيء.

مما سبق يتضح أن النماذج الأربعة في تفسير التسامح تفيد في تكوين نظرة شمولية لمفهوم التسامح وأسبابه ، وأن قرار التسامح يحتاج إلى إعادة تشكيل عملية الإساءة من خلال إعادة البناء المعرفي و الانفعالي و السلوكي، وأن التفسير المعرفي للتسامح يتأثر بالتفسير الوجداني الانفعالي خاصة مشاعر الغضب والاستياء المصاحبة للإساءة كما يتلاقى مع التفسير الاجتماعي الخاص بدرجة العلاقة بين طرفي الإساءة.

- **أهمية التسامح:**

أشار دنمارك (Denmark, 2006) إلى أن للتسامح العديد من الفوائد منها أن التسامح يساعد في العلاج النفسي من خلال إحداث تغيرات ايجابية التأثير، كما يحسن من الصحة النفسية والجسمية، ويعيد للضحية الإحساس بقوة الشخصية، ويساعد على تحقيق المصالحة بين المسيء والمساء إليه، ويعزز الأمل لحل الصراعات في العالم أجمع.

ويرى جامبولسكي، أنه بوسع التسامح أن يغير كل سيء بين ليلة وضحاها، وهذا هو المثير في الأمر الذي بإمكانه أن يغير كل شيء، وبإمكانه أن يجلب المرح حيث يكون الحزن، والسلام حيث يكون العذاب، والسعادة حيث يكون الغضب، ويمكنه أن يدلك على طريق العودة إلى نفسك. (جامبولسكي، 2007، 9).

ولهذا يعد التسامح خطوة مهمة لاستعادة العلاقات المتصدعة والثقة المتبادلة، كما يسهم في حل الكثير من المشكلات القائمة بين الآخرين، ويمنع حدوث الكثير من المشكلات المستقبلية، كما يسير

حدوث الثقة والتعاون والانتماء التي تعد جميعاً ذات أهمية كبيرة لإقامة علاقات اجتماعية مُرضية وهادفة، وكذا يُحسنَّ من جودة الحياة والرضا عنها ويدعم أسباب الاستمتاع بها أيضاً. (Rainey, 2008)

كما يتضمن التسامح العديد من المزايا كتعزيز الثقة بين الأفراد، وتحقيق التصالح، وتسوية الخلافات والنزاعات، وتحسين الصحة النفسية، وتحقيق الشعور بالسعادة، والتقليل من المشاعر السلبية كالقلق والاكتئاب. (السيد وشراب ، 2008 ، 143).

ويؤكد ذلك نتائج العديد من الدراسات التي اهتمت بدراسة التسامح، فقد كشفت نتائج دراسة "إنريت وكويلي" (Enright, R., & Coyle, R., 1998) أن التسامح يساعد المُساء إليه على الشفاء من الألم الانفعالي، والقلق والحزن والغضب، كما يساعد في تحسين مستوى تقدير الذات لديه أيضاً، كما توصلت دراسة ماسيلكو (Maselko ،2003)، إلى أن التسامح أساس الصحة النفسية، مؤكدة على وجود علاقة ارتباطيه دالة بين القدرة على الصفح والتسامح والسعادة الشخصية، والسعادة الأسرية، وتبين أن الأشخاص الذين يتمتعون بأعلى مستوي من التسامح والصفح، هم السعداء جداً، بالمقارنة مع من دونهم، ودلت نتائج دراسة لاولير (Lawler, 2005) على وجود علاقة ارتباطيه موجبة ودالة بين التسامح والصفح واستقرار الحالة الصحية وحالة القلب والأوعية الدموية، وتوصلت دراسة (Lawler & Piferi, 2006) إلى أن الأفراد الأعلى تسامحاً أقل اكتئابا وقلقاً وأكثر تديناً وإحساساً بالسعادة وبالصحة النفسية.

وقد ذكر عالم النفس الأمريكي مارتن سليجمان أن الأشخاص السعداء هم الذين يتميزون بثقافة التسامح، وأيضا بالعطاء للآخر، وذلك من خلال المشاركة والالتحام بهم، أما الذين يعيشون من أجل أنفسهم فقط ولا يفكرون فيمن حولهم فهم الأقل تسامحا، وبالتالي أقل سعادة. (نقلا عن : السيد وشراب، 2008: 133).

ومن كل ما سبق يرى الباحث أن التسامح له أهميته في حياة الفرد خاصة والمجتمع عامة، فالتسامح له تأثير ايجابي على الفرد لأنه يحسن من الصحة النفسية والجسمية للفرد ويزيد من شعوره بالسعادة، كما يتيح التسامح للفرد المتسامح أن يفكر بشكل إيجابي، وتوجيه سلوكه نحو استثمار

طاقاته وإمكاناته، وأيضا التسامح يعد خطوة مهمة لاستعادة العلاقات المتصدعة والثقة المتبادلة بين أفراد المجتمع ، كما يسهم في حل الكثير من المشكلات القائمة بين الأفراد، ويمنع حدوث الكثير من المشكلات المستقبلية، مما يسهم في تقدم ورقي المجتمع.

- **علاقة التسامح ببعض المتغيرات:**

مما سبق يتضح لنا أهمية التسامح كقيمة إنسانية في حياة الأفراد، مما دعا الباحثين إلى دراسة العلاقة الارتباطية التي قد تكون موجودة بين التسامح وعدد من المتغيرات النفسية والاجتماعية والديموغرافية، مما قد يحقق لنا فهم أكبر لمفهوم التسامح وأهميته في حياتنا.

فالعديد من الدراسات أثبتت أنه ليس هناك تأثير واضح للثقافة على التسامح، ومنها دراسة (Suwartono, Prawastit, & Mulle, 2007) التي أظهرت البناء النفسي للتسامح لدي عينة من الطلاب الاندونيسيين، حيث قارنت بين درجات التسامح لدى طلاب اندونيسيين وآخرين فرنسيين، ولقد أظهرت الدراسة أن أبعاد التسامح الثلاثة (استمرارية الغضب، الحساسية للظروف، الرغبة في التسامح) التي أثبتت لدى العينة الفرنسية هي نفسها أثبتت لدى العينة الاندونيسية، مما يشير إلى أن متغير الجنسية لا يعد متغيراً فاعلاً بالنسبة للتسامح.

كما اهتمت عدد من الدراسات بدراسة تأثير الجنس على التسامح، ومن هذه الدراسات دراسة (Mullet et al،1998) التي ركزت على بعد الرغبة في التسامح لدى الجنسين، حيث أظهرت الدراسة أن هناك فرق واضح بين الجنسين في الرغبة في الانتقام مقابل التسامح، حيث أن النساء كانت لديهم رغبة أكثر للعفو، أما الرجال فكانت لديهم رغبة أكثر للسعي وراء الانتقام (Thomas, 2008,18)كما توصل كل من نيتو وموليه في دراستهما (Neto & Mullet,2004) إلى وجود علاقة سلبية دالة بين تقدير الذات والرغبة في العنف لدي النساء، لكن لدى الرجال فقد كانت العلاقة ايجابية ولكنها غير دالة

ولقد أشارت بعض الدراسات إلى أن الأفراد الذين يؤمنون بقيمة الجماعة تكون لديهم دوافع تختلف عن أولئك الذين يؤمنون بالفردية، فالأفراد الذين يؤمنون بأهمية الجماعة يشددون على بقاء وتوثيق العلاقات الاجتماعية والالتزام بالمعايير الاجتماعية وما هو متوقع منهم، وبالمقابل فإن الأفراد الذين يؤمنون بالفردية يميلون لوضع أهمية أكبر للعدالة والمساواة، ففي احدي الدراسات التي تم

إجراؤها على مجموعة من الأوربيين ومجموعة من الكنغوليين، أثبتت أن الكنغوليين الذين أتوا من بيئة اجتماعية تقدر مفهوم الجماعة كانوا أكثر ميلاً للعفو من الأفراد الأوربيين (Scull, 2009, 21).

وبما أن ديننا دائماً يدعو إلى التسامح عند المقدرة ، وهذا الأمر لا تختلف فيه بقية الأديان الأخرى ، فلقد أثبتت الدراسات أن هناك علاقة واضحة بين الوازع الديني والرغبة في التسامح. كما أنه في عام 1998 وجد كل من ، Houdbine, Laumonier, & Girard أن الأفراد الذين يحضرن الكنيسة لا يجدون أي صعوبة في التسامح، بعكس الذين لا يكون لهم حضور بالكنيسة (2008: 17، Thomas) وفي هذا السياق فلقد أثبتت دراسة (Edwards, 2002) ، أن هناك علاقة ايجابية بين الوازع الديني والتسامح، خاصة التسامح عن الآخرين وليس التسامح عن الذات.

ومما سبق نلحظ أن الأفراد يتفاوتون في مدى اتسامهم بالتسامح، كما أشارت كل من دراسة (Brown،2004) إلى أن هناك ارتباط وثيق بين تقدير الفرد لذاته وبين عفوه عن أخطاء الناس والتجاوز عن أساءتهم واتساع صدره لهم، مما يدل على عظمة هذا الشخص وقوة إيمانه ثقته بنفسه، ومن هنا نجد أن التسامح يتضمن تحولاً معرفياً يوجه التركيز إلى الجانب الجيد والطيب لدي المسيء.

المبحث الثالث : جودة الحياة

يعد موضوع جودة الحياة من الموضوعات الحيوية التي تمثل لب علم النفس الإيجابي ولعل ذلك يعود على الفرد بالسعادة والرضا على حياته والإقبال عليها بحماس والرغبة الحقيقية في معايشتها وبناء شبكة من العلاقات الإيجابية مع المحيطين به وندرة متنامية على مجابهة المواقف المشكلة من خلال طرح بدائل جيدة لحلها والشعور المتزايد بالأمن والطمأنينة والثقة في قدراته وسعيه الدؤوب صوب انجاز أهداف وعدم الإحساس بالفعل عندما يعجز عن مواجهة بعض المواقف العسيرة وتمتعه بالصحة النفسية والبدنية (نبهان ، 2010م ، 647) وقد شهدت السنوات الأخيرة اهتماما متزايدا في مجال علم النفس بدراسة مفهوم جودة الحياة quality of Life والمتغيرات المرتبطة مثل الرضا عن الحياة والتفاؤل والسعادة ومعنى الحياة وفعالية الذات وإشباع الحاجات وذلك في إطار علم النفس الإيجابي passive Psychology الذي يبحث الجوانب الايجابية قد تجاهل علماء النفس الجوانب الإيجابية لدى الإنسان لعقود طويلة وكان جل اهتمامهم بالجوانب السلبية (بخش ، 2006م ، 2)

المتعلقة بالاضطرابات النفسية و المشكلات السلوكية التعليم وجودة الانتاج وجودة المستقبل وغيرها من المجالات وأصبحت الجودة هدفا لأي برنامج من برامج الخدمات المقدمة للفرد (عبد الله ، 2008 ، 139)

وقد ظهر مفهوم جودة الحياة ليتسع ويشمل مفهوم الصحة النفسية ومفهوم التوافق والتفاؤل بالمستقبل والسعادة والرضا عن الحياة تمشيا مع النظرة الايجابية للحياة والتي يشملها علم النفس الإيجابي (شقير ، 2010، 773) .

إن تحسين جودة الحياة للإنسان يعد هدفاً من أهداف التنمية الاجتماعية والاقتصادية لأي مجتمع كما أن تحقيق الجودة في كافة مجالات الحياة من الأهداف التي تسعى إليها الدول لتحقيق أعلى معدلات من التنمية والرقي والرفاهية (عبد الله ، 2010 ، 11) وتتمثل مقومات جودة الحياة في حالة المعاناة الكاملة بدنيا وعقليا ونفسيا واجتماعيا ووفق تعريف منظمة الصحة العالمية فإن للصحة عناصر عدة هي :

1- الصحة الجسدية : القدرة على القيام بوظائف الجسم الديناميكية وحالة مثلى من اللياقة البدنية.
2- الصحة النفسية : القدرة على التعرف على المشاعر والتعبير عنها وشعور الفرد بالسعادة والراحة النفسية دون اضطراب أو تردد.
3- الصحة الروحية : وهي صحة تتعلق بالمعتقدات والممارسات الدينية للحصول على سلام مع النفس.
4- الصحة العقلية: وهي صحة تتعلق بالقدرة على التفكير بوضوح وتناسق والشعور بالمسؤولية وقدرة على حسم الخيارات واتخاذ القرارات وصنعها.
5- الصحة الاجتماعية: وهي القدرة على إقامة العلاقات مع الآخرين والاستمرار بها والاتصال والتواصل مع الآخرين واحترامهم.
6- الصحة المجتمعية: وهي القدرة على إقامة العلاقة مع كل ما يحيط بالفرد من مادة وأشخاص وقوانين وأنظمة (نعيسه ، 2012 ، 46)

وجوهر الإنسان بمكنونات وخصائصه فيه أسباب جودة الحياة وبهجتها حيث أن جوهر الإنسان يتمثل في عمق الفطرة وثراءها فيه امكانيات الإنسان الكامنة وطاقاته المتأصلة كتلك التي تجسد الطبيعة الانسانية وتعطي للإنسان معنى لوجوده وهدفا لحياته فيه تحقيق لإنسانيته وإعلاء للنفس فوق ماديتها. (الفرماوي ، 1999، 215)

- **مفهوم جودة الحياة :**

بدأ الاهتمام بمفهوم جودة الحياة في المجال الطبي حيث لاحظ الأطباء العلاقة بين الحالة الصحية للفرد وجودة الحياة من خلال معايير الجودة في الرعاية الصحية وضرورة الاهتمام بقضايا الحياة لدى المرضى حيث يدرك المرضى جودة الحياة بصورة تختلف عن الأسوياء والعمل على تنمية شبكة العلاقات الاجتماعية لديهم من خلال تدخلات واستراتيجيات فعالة (عبد الله، 2008، 139) .

وتشير نعيسه (2012 ، 146) إلى أن جودة الحياة مفهوم متعدد الأبعاد ونسبي يختلف من شخص لآخر من الناحيتين النظرية والتطبيقية وفق المعايير التي يعتمدها الأفراد لتقويم الحياة ومطالبها والتي غالبا ما تتأثر بعوامل كثيرة تتحكم في تحديد مقومات جودة الحياة كالقدرة على التفكير و اتخاذ القرار والقدرة على التحكم وإدارة الظروف المحيطة والصحة الجسمية والنفسية والظروف الاقتصادية والمعتقدات الدينية والقيم الثقافية والحضارية التي يحدد من خلالها الأفراد الأِشياء المهمة التي تحقق سعادتهم في الحياة.

وترى شقير (2010 ، 773) أن مصطلح جودة الحياة قد ارتبط بمفهوم الرضا ومفهوم الحياة الزوجية وجودة الحياة الخلقية والاجتماعية ومفهوم السلوك التكيفي كما شمل المفهوم علم نفس الصحة والذي يتضمن مجمل الإسهامات العلمية والتعليمية والمهنية لعلم النفس والتي تهدف إلى الارتقاء بالصحة والمحافظة عليها والوقاية من المرض وعلاجه وتحديد المشكلات المرتبطة بأسباب المشكلات الصحية فضلا عن تحليل أنظمة الرعاية الصحية والعمل على تنفيذ سياسات صحية ملائمة.

ويذكر العبيدي (2013 ، 154) أن مفهوم جودة الحياة يستخدم أحيانا للتعبير عن الرقي في مستوى الخدمات المادية الاجتماعية التي تقدم لأفراد المجتمع كما يستخدم أحيانا أخرى للتعبير عن إدراك الأفراد لقدرة هذه الخدمات على إشباع حاجاتهم المختلفة ويركز على إدراك الفرد كمحدد أساسي لجودة الحياة وعلاقته بالمفاهيم النفسية الأخرى وأهمها القيم والحاجات النفسية وإشباعها وتحقيق الذات ومستوى الطموح لدى الأفراد وبالتالي فالعنصر الأساسي لجودة الحياة يتضح في العلاقة الانفعالية القوية بين الفرد وبيئته هذه العلاقة التي تتوسطها مشاعر وأحاسيس الفرد ومدركاته فالإدراك ومعه بقية المؤشرات النفسية تمثل المخرجات التي تظهر من خلالها نوعية حياة الفرد .

ويشير عبد الله (2010، 12) إلى أن تعريف جودة الحياة يعد من المهام الصعبة لعدة اعتبارات منها :

1- أن المتخصصين في كل مجال من المجالات العلمية المختلفة اعتبروا دراسة هذا المفهوم خاص بهم وعرفوه من وجهة نظرهم المتخصصة ولذا ظهرت وجهات نظر متعددة وغير متفقة على تعريف محدد له فاستخدام المفهوم لا يرتبط بمجال محدد من مجالات الحياة أو بفرع محدد من فروع العلم .

2-حداثة المفهوم على مستوى التناول العلمي الدقيق .

3-أن مفهوم جودة الحياة من المفاهيم المحيرة نظراً لاستخدامه في كثير من المواقف المختلفة فيمكن أن يشير إلى الصحة أو السعادة أو الرضا عن الحياة أو فعالية الذات أو الصحة النفسية.

4-أن مفهوم جودة الحياة يتغير بتغير الزمن وبتغير حالة الفرد النفسية و المرحلة العمرية التي يمر بها .

5-أنه لا توجد نظرية محددة لجودة الحياة ينطلق منها هذا التعريف مما جعل العديد من الدراسات تتناول جودة الحياة دون تحديد تعريف اجرائي محدد لها واكتفت بتحديد المؤشرات الدالة عليها .

7- أن مفهوم جودة الحياة يتأثر بالمتغيرات الثقافية لكل مجتمع مما يجعل هناك فروقا في التعريف بين الثقافات المختلفة فما ننظر إليه على أنه يمثل جودة في حياتنا وثقافتنا العربية ليس بالضرورة يعني الجودة في المجتمعات العربية وقد أشار العديد من الباحثين إلى أهمية البعد الثقافي والقيمي في تحديد مؤشرات جودة الحياة في كل مجتمع .

وهناك من ينظر إلى أن جودة الحياة باعتبارها دالة التغير النفسي الاجتماعي الإيجابي الذي يحدث في استجابة الأفراد والجماعات تجاه البرامج والخدمات المقدمة بمعنى أن هذه الخدمات عندما ما تحدث أثرا ايجابيا يعبر عن الفاعلية الإشباعية للسلوك في الاتجاه الصحيح فإن ذلك هو معيار مساهمتها في تحقيق جودة الحياة . ولذا يرى ليتمان (1999) أن مقياس جودة الحياة يجب أن يتم على المستويين:

1- الشخصي : حيث يقيس رضا الشخص في إطار مناخ حياته الخاصة.

2- البيئي الذي تعيش متغيرات البيئية التي تساعد على خلق الإحساس بالرضا أو عدم الرضا (نقلا عن: عبد القادر ، 2005 ، 93)

ويعرف عبد الله (2010، 16) جودة الحياة بأنها مجموع تقييمات الأفراد لجوانب حياتهم اليومية في وقت واحد وفي ظل ظروف معينة وإدراكهم لمكانتهم ووضعهم في الحياة في محيط المنظومة الثقافية والقيمية التي يعيشون فيها وعلاقة ذلك بأهدافهم وتوقعاتهم ومعاييرهم واهتماماتهم في

ضوء تقييم لجوانب حياتهم التي تشمل الرضا عن الحياة والأنشطة المهنية وأنشطة الحياة اليومية والسعادة والأعراض النفسية والصحة البدنية والمساندة والعلاقات الاجتماعية والحالة المادية.

كما ينظر إلى مفهوم جودة الحياة على أنه البناء الكلي الشامل الذي يتكون من المتغيرات المتنوعة التي تهدف إلى إشباع الحاجات الأساسية للأفراد الذين يعيشون في نطاق هذه الحياة حيث يمكن قياس هذا الإشباع بمؤشرات موضوعية ومؤشرات ذاتية (العبيدي ، 2013 ، 154)

وتعرف جودة الحياة بأنها شعور الفرد بالسعادة النفسية عبر مراحل حياته المختلفة والمنبثق من جهوده الإيجابية في الاستقلالية والشخصية الذاتية والنمو الشخصي والعلاقات الإيجابية مع الآخرين وتقبل الذات لتحقيق أهدافه في الحياة (مبارك ، 2012 ، 722) وينظر لونجست Longest (2008) إلى جودة الحياة من خلال قدرة الفرد على إشباع حاجات الصحة النفسية مثل الحاجات البيولوجية والعلاقات الاجتماعية الايجابية والاستقرار الأسري والرضا عن العمل والاستقرار الاقتصادي والقدرة على مقاومة الضغوط الاجتماعية والاقتصادية ويؤكد أن شعور الفرد بالصحة النفسية من المؤشرات القوية الدالة على جودة الحياة (نقلا عن: عبدالله، 2008 ، 139)

وتعرف منظمة الصحة العالمية (WHO.1995) مفهوم جودة الحياة على أنه إدراك الفرد لمكانته الاجتماعية في الحياة في سياق الثقافة ومنظومة القيم التي ينتمي إليها في علاقته بأهداف وتوقعاته واهتماماته (بنهان ، 2010 ، 650) .

كما تعتبر منظمة اليونسكو نوعية الحياة مفهوما شاملا يضم كل جوانب الحياة كما يدركها الأفراد وهو يتسع ليشمل الإشباع المادي للحاجات الأساسية و الإشباع المعنوي الذي يحقق التوافق النفسي للفرد عبر تحقيقه لذاته وعلى ذلك فجودة الحياة لها ظروف موضوعية ومكونات ذاتية ولقد ارتبط هذا المفهوم منذ البداية بسعي المجتمعات الصناعية نحو التنمية و الارتقاء بمتطلبات الأفراد عن طريق تحقيق الوفرة الاقتصادية لمواجهة إشاعات الأفراد وتطلعاتهم وطموحاتهم (بخش، 2006 ، 2) .

وترى رايف وآخرون أن جودة الحياة النفسية تتمثل في الإحساس الإيجابي بحسن الحال كما يرصد بالمؤشرات السلوكية الدالة على ارتفاع مستويات رضا الفرد عن ذاته وعن حياته بشكل عام سعيه المتواصل لتحقيق أهداف شخصية ذات قيمة ومعنى بالنسبة له استقلاليته في تحديد وجهة ومسار حياته واقامته واستمراره في علاقات اجتماعية إيجابية متبادلة مع الآخرين والإحساس العام بالسعادة والسكينة والطمأنينة النفسية (نقلا عن: رجعية ، 2009 ، 183)

ويقترح هيجس مفهوم جودة الحياة اليومية من خلال مدى شعور الفرد بالسعادة والتي تتضمن الحالة الاجتماعية والاقتصادية (الوضع المالي والمكانة الاجتماعية) والحالة الصحية والتي تشمل التغذية واللياقة البدنية والبيئة الجيدة وإشباع الحاجات الإنسانية والتعامل مع الضغوط النفسية والتفاؤل وحسن الحال. (نقلا عن : عبد الله ، 2010 ، 17) .

وقد توصل كثب وهيل في دراستها لتحديد المفاهيم الأساسية لجودة الحياة عبر الثقافات المختلفة إلى وجود عشرة مفاهيم أساسية أو مكونات لجودة الحياة هي الحقوق والعلاقات والرضا والبيئة والاحتواء الاجتماعي والخصوصية والصحة والنضج والنمو والضبط الفردي والأمن الاقتصادي وتتدرج هذه المفاهيم ضمن ثلاثة أبعاد رئيسية هي القيم والفاعلية والنشاط . ويرى جود أن جودة الحياة نتاج لتفاعلات فريدة بين الفرد والمواقف الحياتية الخاصة وعرفها بأنها درجة استمتاع الفرد بامكانياته المهمة في حياته أو بمعنى آخر إلى أي حد يرى الفرد حياته جيدة وأن جودة الحياة تعكس مواقف الحياة المرغوبة لدى الفرد في ثلاثة مجالات رئيسية للحياة هي الحياة الأسرية المجتمعية والعمل والصحة ويضيف أربعة عوامل أساسية في تشكيل جودة الحياة هي :

أ-حاجات الفرد (الحب والتقبل والجنس والصداقة والصحة والأمن) .

ب-التوقعات بأن هذه الحاجات خاصة بالمجتمع الذي يعيش فيه الفرد .

ج-المصادر المتاحة لإشباع هذه الحاجات بصورة مقبولة اجتماعيا .

د- النسيج البيئي المرتبط بإشباع هذه الحاجات (عبد القادر ، 2005 ، 94) .

يتضح مما سبق عدم وجود اجماع بين الباحثين في تحديد تعريفات إجرائية لجودة الحياة وعلى الرغم من عدم وجود تعريف واحد مقبول إلا أن هناك إجماع بأدنى المتطلبات للتعريف الإجرائي لجودة الحياة بأنه يتركز حول على أنه يستمد مفهوم جودة الحياة من خلال علاقة وثيقة مع الأصدقاء والأسرة والجيران وإدراك الذات والمساندة الاجتماعية وغياب أحداث الحياة السلبية .

ومن هنا نستطيع أن نقول أن جودة الحياة تتضمن الاستمتاع بالظروف المادية في البيئة الخارجية والإحساس بحسن الحال وإشباع والحاجات والرضا عن الحياة وإدراك الفرد للقوى ومتضمنات حياته وشعور بمعنى الحياة إلى جانب الصحة الجسمية الإيجابية وإحساسه بمعنى السعادة وصولا إلى العيش حياة متناغمة متوافقة مع جوهر الإنسان والقيم السادة في المجتمع وفي جودة الحياة يتطلب الاستماع بالأشياء بشكل تراكمي أن يفهم الإنسان ذاته وقدرته ويحقق اهتماماته وطموحاته في تفاعل

وانهماك يمكنه من التغلب على مشكلات الحياة وتحديد معنى وهدف يسعى دوما لبلوغه ولا يألو جهدا في الاندفاع التام باتجاهه والاستغراق التام في مضامينه (العبيدي ، 2013 ، 154) .

ويقدم الأشول (2005) ثلاثة مداخل رئيسية لتعريف جودة الحياة أو نوعية الحياة هي :

- **جودة الحياة والمنحنى الاجتماعي :**

ويشير هذا المنحنى الاجتماعي إلى العديد من الجوانب والتي من أهمها:

أ–السكان وجودة الحياة : إن علماء الاجتماع عند اهتمامهم بدراسة جودة الحياة يركزون على المؤشرات الموضوعية مثل معدلات المواليد والوفيات وضحايا الأمراض المختلفة وجودة المساكن والمستويات التعليمية لأفراد المجتمع ومستوى الاستيعاب والقبول في مراحل التعليم المختلفة إضافة إلى مستوى الدخل.

حيث يشير حسن مصطفي إلى أن جودة الحياة على أنها مفهوم يستخدم للتعبير عن رضا مستوى الخدمات المادية والاجتماعية التي تقدم لأفراد المجتمع أو أن جودة الحياة تعبر عن نزوع نمو نمط الحياة التي تتميز بالترف هذا النمط من الحياة الذي لا يستطيع تحقيقه سوى مجتمع الوفرة ذلك المجتمع الذي استطاع أن يحل كافة المشكلات المعيشية لغالبية سكانه (نقلا عن: أرنوط، 2008 ، 331)

ب– جودة الحياة والعمل : يرتبط مفهوم جودة الحياة بما يقوم به الفرد من عمل أو ما يشغله من وظيفة وثمة محددات هامة يمكن اعتبارها في هذا الصدد أن يكون لها تأثير على تحقيق هذا المفهوم اجرائيا مثل أوضاع العمل نفسه والعائد المادي وما يمكن أن يوفره العمل من فرص للحراك المهني والمكانة المهنية مما يكون له تأثيره على حياة الفرد في علاقته بالمهنة كما أن جودة الإشراف وعلاقة الزمالة تعد من العوامل الفعالة في تحقيق هذا المفهوم فهي تؤثر بدرجة ملحوظة أو عدم رضا العامل عنه عمله .

ج–ضغوط العمل : إذا كان تحسين جودة الحياة في العمل يعد أمرا هاما فإنه يجب التعرف على العوامل التي يمكن أن يكون لها تأثير على ذلك وتعد ضغوط العمل من أهم العوامل المؤثرة على بيئة العمل ومدى قدرة الفرد على التوافق مع الوظيفية (عبد الله ، 2010 ، 14)

وتذكر أحمد (2011 ، 62) أن أصحاب الاتجاه الاجتماعي يعرفوا جودة الحياة من منظور يركز على الأسرة والمجتمع وعلاقات الأفراد والمتطلبات الحضارية والسكان والدخل والسكن والمتغيرات

الاجتماعية الأخرى وتعتبر منظمة اليونسكو هذا المفهوم شاملا لكل جوانب الحياة كما يدرك الأفراد وهو يتسع ليشمل الإشباع المادي للحاجات الأساسية والإشباع المعنوي الذي يحقق التوافق النفسي للفرد عبر تحقيقه لذاته .

- **جودة الحياة والمنحنى النفسي :**

أ-الإدراك كمحدد أساسي لجودة الحياة : إن جودة الحياة هي تعبير عن الإدراك الذاتي للفرد فالحياة بالنسبة للإنسان هي ما يدركه منها كما أن جميع متغيرات المنحنى الاجتماعي تعتمد على تقييم الفرد للمؤشرات المادية الموضوعية في حياته أي أن العوامل النفسية تتدخل في هذه التقييمات الاجتماعية والاقتصادية التي يقوم بها الفرد (عبد الله ، 2008 ، 145)

ب- ارتباط جودة الحياة بالمفاهيم النفسية: ويعتمد هذا المنحنى على عدة مفاهيم نفسية أساسية منها مفهوم القيم ومفهوم الإدراك الذاتي ومفهوم الحاجات ومفهوم الاتجاهات ومفهوم الطموح ومفهوم التوقع إضافة إلى مفاهيم الرضا والتوافق والصحة النفسية.

ج-إشباع الحاجات كمكون أساسي لجودة الحياة : إن جوهر موضوع جودة الحياة يمكن في إشباع الحاجات الإنسانية الأساسية (عبد الله ، 2008 ، 15)

وفي هذا الصدد ترى (أحمد، 2011 ، 62) أن الاتجاه النفسي يركز على إدراك الفرد كمحدد أساسي للمفهوم وعلاقة المفهوم بالمفاهيم النفسية الأخرى وأهمها القيم والحاجات النفسية وإشباعها وتحقيق الذات ومستويات الطموح لدى الأطفال .

وتنظر (أحمد وحسين، 2009 ، 224) إلى جودة الحياة من خلال قدرة الفرد على إشباع حاجات الصحة النفسية مثل الحاجات البيولوجية والعلاقات الاجتماعية الايجابية والاستقرار الأسري والرضا عن العمل والاستقرار الاقتصادي والقدرة على مقاومة الضغوط الاجتماعية والاقتصادية وتؤكد على أن شعور الفرد بالصحة النفسية من المؤشرات القوية الدالة على جودة الحياة .

- **جودة الحياة والمنحنى الطبي:**

يهتم هذا المنحنى بتعزيز ورفع جودة الحياة لتصبح هدفا واقعيا في التعامل مع المرضى وتوفير الدعم النفسي والاجتماعي لهم وثمة دليل متزايد على أن المرض يرتبط ارتباطا وثيقا بكيفية تصور الفرد إلى أي حد يتمتع بحياة جيدة (عبد الله ، 2010 ، ص15)

وترى أحمد (2011 ، 62) أن الاتجاه الطبي اعتمد على تحديد مؤشرات جودة الحياة ولم يحدد تعريفا واضحا لهذا المفهوم واكتفت هذه الدراسات بالاعتماد على أدوات خاصة لقياس المفهوم من منظور الصحة والمرض.,

هذا ويقسم شيك ولي Shek lee جودة الحياة إلى مجالين هما :

أ-جودة الحياة الأسرية وتشمل جودة الوالدية وجودة العلاقة مع الأبناء .

ب-جودة الحياة الانفعالية وتشمل الرضا عن الحياة وتقدير الذات والتفاؤل كما يؤكد على أهمية العامل الاقتصادي في شعور الفرد بجودة الحياة الأسرية (نقلا عن: عبد الله ، 2008 ، 147)

- أبعاد جودة الحياة :

اختلف الباحثين في تحديد أبعاد ومكونات جودة الحياة فالبعض رأى أن مفهوم جودة الحياة يتكون من ثلاث مكونات رئيسية تتمثل فيما يلي:

1- الإحساس الداخلي بحسن الحال والرضا عن الحياة العقلية التي يعيشها المرء (يرتبط بالإحساس بحسن الحال وبالانفعالات وبالرضا والقناعات الفكرية أو المعرفية الداعمة لهذا الإحساس وكليهما مفاهيم نفسية ذاتية أي ذات علاقة برؤية وإدراك وتقييم الفرد)

2- القدرة على رعاية الذات والالتزام والوفاء بالأدوار الاجتماعية(إذ تمثل الإعاقة المنظور المناقض لهذه القدرة وترتبط بعجز المرء عن الالتزام أو الوفاء بالأدوار الاجتماعية .

3- القدرة على الاستفادة من المصادر البيئية المتاحة الاجتماعية منها (المساندة الاجتماعية) والمادية (معيار الحياة) وتوظيفها بشكل ايجابي . (العبيدي ، 2013 ، 155)

ويشير حسن مصطفي (2005) إلى ثلاثة أبعاد الجودة الحياة هي :

1-البعد الأول: جودة الحياة الموضوعية وتعني ما يوفره المجتمع لأفراد من امكانات مادية إلى جانب الحياة الاجتماعية والشخصية للفرد.

2- البعد الثاني : جودة الحياة الذاتية وتعني كيف يشعر كل فرد بالحياة الجيدة التي يعيشها أو مدى الرضا والقناعة عن الحياة والسعادة فيها .

3-البعد الثالث : جودة الحياة الوجودية وتعني مستوى عمق الحياة الجيدة داخل الفرد والتي من خلالها يمكن للفرد أن يعيش حياة متناغمة ويصل إلى الحد المثالي في إشباع حاجاته البيولوجية والنفسية

كما يعيش في توافق مع الأفكار والقيم الروحية والدينية السائدة في المجتمع (عبد الله ، 2010 ، 18)

في حين يرى ماك كاب (Mac-Cab,1994) أن جودة الحياة تعتمد على بعدين أساسيين البعد الذاتي والبعد الموضوعي كما حدد جود good أربعة أبعاد أساسية لجودة الحياة هي حاجات الفرد والتوقعات بأن هذه الحاجات خاصة بالمجتمع الذي يعيش فيه والمصادر المتاحة لإشباع هذه الحاجات بصورة مقبولة اجتماعيا والنسيج البيئي بإشباع هذه الحاجات (نقلا عن: بخش، 2006، 7)

وقد وضعت بخش (2006) أبعاداً أخرى لجودة الحياة وهي السلامة البدنية والتفكير العقلاني والاتزان الانفعالي والمهارات الاجتماعية.

ثم جاء شالوك (schalock2002) وقد قام بوضع ثلاثة مؤشرات لجودة الحياة لتتمثل جميعها في أهم مجالات حياة الفرد وهي :

السعادة الانفعالية – العلاقات بين الشخصية – السعادة – النمو الشخصي – تقرير المصير – السعادة – الاندماج (المشاركة الاجتماعية) – الحقوق الانسانية والقانونية والعمليات الواجبة)

بينما نجد أن عادل الأشول (2005) قد أوضح أن منظمة اليونسكو أشارت إلى أن جودة الحياة لها جوانب موضوعية ومكونات ذاتية .

وقد التزم كل من عراقي ومظلوم (2005) بهاذين المكونين لجودة الحياة وقاموا بوضع مقياس ذي بعدين هما: أ-مقياس جودة الحياة الموضوعية . ب-مقياس جودة الحياة الذاتية(شقير، 2006، 774)

ويرى عبد الخالق (2011، 367) أن جودة الحياة تشتمل على مؤشرات موضوعية مثل الدخل والعمل ومعدل الوفاة والأمراض والخدمات المتاحة في البيئة كالصحة والمواصلات ومؤشرات ذاتية تشمل رضا الفرد عن هذا المستوى وسعادته به .

وقد حدد فولوفيلد (Fallow field,1990) مؤشرات جودة الحياة فيما يلي :

حاجاته المختلفة (الفطرية والمكتسبة) والاستمتاع بالظروف المحيطة به وتقاس عادة بالدرجة التي يحصل عليها المجيب عن فقرات مقياس الإحساس التي يعدها الباحثون .

المؤشرات النفسية : وتبتدئ في شعور الفرد بالقلق والاكتئاب أو التوافق مع المرض أو الشعور بالسعادة والرضا .

المؤشرات الاجتماعية: وتتضح من خلال العلاقات الشخصية ونوعيتها فضلا عن ممارسة الفرد للأنشطة الاجتماعية والترفيهية .

المؤشرات المهنية: وتتمثل بدرجة رضا عن مهنته وحبه لها والقدرة على تنفيذ مهام وظيفته وقدرته على التوافق مع واجبات عمله.

المؤشرات الجسمية والبدنية: وتتمثل في رضا الفرد عن حالته الصحية والتعايش مع الآلام والنوم والشهية في تناول الغذاء والقدرة الجنسية. (نقلا عن: نعيسه ، 2012، 149)

وتذكر شقير (2006، 774) أن مفهوم جودة الحياة يجب أن يتسع ليشمل جوانب متعددة في حياة الفرد : الجانب الصحي للفرد (العضوي – العقلي – المزاجي) وخصائص الشخصية لدية والجانب الخارجي المجتمعي والمعاملات الإنسانية التي يتم بين أفراد الجماعة .

وفيما يتعلق بمظاهر جودة الحياة يقترح مصطفي خمسة مظاهر رئيسية لجودة الحياة ويتضمن كل مظهر بعض المكونات الفرعية وذلك على النحو التالي

1- العوامل المادية والتعبير عن حسن الحال ويتضمن هذا المظهر العوامل المادية الموضوعية وحسن الحال .

2- إشباع الحاجات والرضا عن الحياة ويتضمن إشباع وتحقيق الحاجات والرضا عن الحياة .

3- إدراك الفرد للقوى والمتضمنات الحياتية وإحساسه بمعنى الحياة ويشمل القوى والمتضمنات الحياتية ومعنى الحياة .

4- الصحة والبناء البيولوجي وإحساس الفرد بالسعادة ويتضمن هذا المظهر الصحة والبناء البيولوجي والسعادة.

5- جودة الحياة الوجودية وهي الوحدة الموضوعية والذاتية لجوانب الحياة كما أنها تمثل جودة الحياة الأكثر عمقا داخل النفس (عبد الله ، 2010 ، 19)

ويتناول الفرماوي (1999 ، 219) جودة الحياة في جوهر الإنسان حيث يرى أن السبيل لجودة الحياة ورونقها يكون في ثلاث أمور مهمة هي :

1-مجاهدة النفس ويتحدد ذلك عن طريق استنهاض الإرادة والانشغال بالاستقامة واستباق الخيرات وتثبيت النفس والسمو والعفة.

2-تمسك الإنسان بالكينونة وتعميق الوجود إن السبيل إلى جودة الحياة يكمن في تمسك الإنسان بكينونته وليس بما يملكه ويتم ذلك عبر مسلكين هما :

أ- البعد عن شهوة التملك: حتى يقي الإنسان نفسه من القلق والترقب والخوف.

ب-البعد عن الأثرة إلى الإيثار: أي العطاء بلا توقع مقابل فإرادة العطاء جزء من إرادة الوجود وفي تحقيقها لمعنى وجود الإنسان وكينونته .

3-استشراف الإنسان لأفق الحرية الأرحب أن يستشرف الإنسان أمامه جميع الأمور ويدرك أن الحياة لا يسير على نمط واحد وإيمان الإنسان بذلك يجعله يعيش جودة الحياة لأنه يكون قد تلمس افقا رحبة للحرية.

وترى رايف (Ryff,1989) أن جودة الحياة النفسية تتضمن الأبعاد التالية :

1-تقبل الذات : ويشر إلى القدرة على أٌقصى مدى تسمح به القدرات والامكانات والنضج الشخصي والاتجاه الايجابي نحو الذات .

2-العلاقات الإيجابية مع الآخرين : وتشير إلى القدرة على إقامة علاقات اجتماعية إيجابية متبادلة مع الآخرين قائمة على الثقة والتواد والقدرة على التوحد مع الآخرين والقدرة على الأخذ والعطاء مع الآخرين .

3-الاستقلالية: وتشير إلى القدرة على تقرير مصير الذات والاعتماد على الذات والقدرة على ضبط وتنظيم السلوك الشخصي .

4- الكفاءة البيئية (السيطرة على البيئة) وتشير إلى القدرة على اختيار وتخيل البيئات المناسبة والمرونة الشخصية أثناء التوحد في السياقات البيئية .

5- هدفية الحياة : وتشير إلى أن يكون للفرد هدف في الحياة ورؤية توجه تصرفاته وأفعاله نحو تحقيق هذا الهدف مع المثابرة والإصرار .

6- النمو الشخصي : وتشير إلى قدرة الفرد على تنمية قدراته وامكانياته الشخصية لإثراء حياته (نقلا عن: رجيعه ، 2009 ، 189)

وطرح فيلس وبيري Felce Pery (1995) نموذج ثلاثي العناصر لجودة الحياة يعكس التفاعل بين ظروف الحياة – الرضا عن الحياة – القيم الشخصية.

1-ظروف الحياة: وتتضمن الوصف الموضوعي للأفراد وللظروف المعيشية لهم.

2-الرضا الشخصي عن الحياة: ويتضمن ما يعرف بالإحساس بحسن الحال والرضا عن ظروف الحياة أو إسلوب الحياة .

3-القيم والطموح الشخصي وتتضمن القيمة أو الأهمية النسبية التي يسقطها الفرد على مختلف ظروف الحياة الموضوعية أو جودة الحياة الذاتية. (نقلا عن: العبيدي ، 2013 ، 156)

ويرى عبد القادر (2005 ، 95) أن جودة الحياة تتداخل من المنظور النفسي مع أبعاد جودة الحياة من وجهات النظر الأخرى فمن منظور الصحة البدنية تصبح جودة الحياة مفهوما محوريا لتطوير وزيادة فاعلية التدخلات العلاجية للحالات التي تعاني عجزا .

ويذكر اسكاروس (2012 ، 148) عدة تصنيفات لمكونات جودة الحياة منها :

1- التعسف الثنائي لمكونات جودة الحياة : توجد ثلاث توجهات تأخذ بالتصنيف الثنائي :

أ-مكونات ذاتية ومكونات موضوعية.

ب-مكونات الصحة الجيدة والثروة

ج- جودة حياة مرتبطة بسمات الشخص وخصائصه مثل الصحة والثروة المالية ومستوى التعليم من ناحية ومرتبطة بعوامل بيئة من ناحية أخرى مثل جغرافية السكان ومدى توافر مؤسسات صناعية الثقافة والترويج والقيم السائدة.

2- التصنيف الثلاثي لمكونات جودة الحياة (ثلاثة بي)

أ-الإمكانات الشخصية المتوافرة من النواحي الجسمية والنفسية وا لروحية .

ب-انتماءات الإنسان لمكان أو جماعة أو مجتمع ,

ج- صيرورة الإنسان أي تطلعاته وطموحاته التي يتمنى بلوغها .

3- التصنيف الخماسي لمكونات جودة الحياة التصنيف الاجتهادي بلا أسس نظرية هو :

أ-الصحة الجيدة.

ب-الاستمتاع الشخصي بالفرح والسعادة.

ج-استقرار الحياة العائلية.

د- إدراك معنى الحياة.

هـ- تكوين علاقات إنسانية اجتماعية,

4-التصنيف السداسي لمكونات جودة الحياة على أساس النطاقات :

أ-النطاق الغيبي ويشمل : احترام الذات وحرية الإرادة والإدراك والتفاؤل والتشاؤم والرضا .

ب-النطاق الروحي ويشمل : الصوم والصلاة والزكاة والصدقة.

ج-النطاق البيولوجي ويشمل النواحي البدنية والنفسية.

د- النطاق البيئي ويشمل التنقل وتقدير الجمال .

هـ-النطاق المجتمعي ويشمل المكانة ونظام الحياة في المجتمع وعلاقات المجتمع بالعالم .

و- نطاق العلاقات مع الآخر ويشمل العلاقات مع أعضاء الأسرة والزملاء والأصدقاء .

وفي هذا الصدد تذكر العبيدي (2013 ، 156) أن الحياة والخبرات المتباينة التي تتعرض لها في كل مرحلة من مراحل حياتنا تلعب دوراً شديد الأهمية في واقع الأمر في ثبات أو تغير رؤيتنا لجودة الحياة الشخصية وعلى الرغم من أن لكل شخص توقعاته الكيفية الخاصة يوجد نمط يمكن في ضوء تحديد ثماني أبعاد عامة تؤدي إلى إمكانية تقييم جودة الحياة الشخصية لكل إنسان بعض النظر عن تصوراته ورؤاه الشخصية وهذه الأبعاد هي :

1- السلامة البدنية والتكامل البدني العام .
2- الشعور بالسلامة والأمن .
3- الشعور بالقيمة والجدارة الشخصية .
4- الحياة المنظمة المقننة.
5- الإحساس بالانتماء إلى الآخرين .
6- المشاركة الاجتماعية.
7- أنشطة الحياة اليومية الهادفة.
8- الرضا والسعادة الداخلية .

ويشير اسكاروس (2012، 151) إلى أن التصنيف الثاني لمكونات الحياة يشمل :

أ-تصنيف اجتهادي في موقع الكتروني ويتناول:

1-الحياة الزوجية الهادئة.
2- تبادل المحبة مع الأصدقاء .
4- الحصول على أجر مجزي من العمل .
5- النوم العميق بلا أرق .
6- شغل وقت الفراغ بطريقة ممتعة.
7- الإيمان الروحي الذي يعطي السكينة .
8- تجنب الخوف .

ب-تصنيف على أساس المعايير الاجتماعية ويتناول :

1-الإسهام في التماسك الاجتماعي .

2- العدالة عن التعامل مع الآخر.

3- توافر عدة بدائل مع حرية الاختيار .

4- التسامح وعدم التعصب للجنس أو النوع أو العرق .

5-تحمل مسئولية أي عمل .

6-التعاون مع الآخر .

7-احترام القانون وطاعته .

8-الحوار مع الآخر كبديل أفضل من الصراع .

- رابعا: النماذج النظرية المفسرة لجودة الحياة أو نوعية الحياة:

لقد قدمت نماذج تفسيرية لجودة الحياة حيث اقترح إيفانس Evans نموذج بني على الوجهة التكاملية للأطر النظرية حيث يتضمن خصائص الشخصية (تقدير الذات ، التفاؤل ، العصابية ، الانبساطية) وهي خصائص نابعة من الداخل وتشتمل على الأبعاد المعرفية والانفعالية والهناء والشخصي يتضمن الانفعال الإيجابي أو السلبي ويكون داخلي المصدر ومكون انفعالي والرضا العام عن الحياة ويكون داخلي المصدر ومكون معرفي) ومحصلة جودة الحياة (جودة الحياة السلوكية ، وتكون خارجية المصدر ومكون معرفي وجودة الحياة المتصلة بالصحة وتكون داخلية أو خارجية المصدر وتمثل الجوانب المعرفية والوجدانية. (نقلا عن: بنهان ، 2010 ، 651)

وهناك نماذج نظرية ركزت على الحاجات الإنسانية (نظرية الحاجات لماسلو Maslow يحاول بعض الباحثين تفسير مفهوم جودة الحياة في ضوء هذه النظرية إذ يترتب على إشباع الفرد لحاجاته الأساسية ، أن يشعر بجودة معيشته ويشعر بالرضا والسعادة التي تساعده على إدراك حياته بأنها أكثر إيجابية ويحاول أن يسلك هادفا إلى تحقيق مستويات أعلى من أهدافه وطموحاته وأن جودة الحياة تختلف من شخص لآخر لأن الحاجات الإنسانية أيضا تختلف من شخص لآخر وتختلف وفقا للمتغيرات النفسية والاجتماعية والبيئية والاقتصادية وقد لا تصل إلى درجة الإشباع التي ينشدها الفرد فيسعى إلى إشباع حاجات أخرى الأمر الذي يفسر لنا أيضا تباين درجات جودة الحياة وتباين مجالاتها(صديق ، 2013 ،89)

وقد قدم فينهوفن (Veenhovem, 2000) نموذجا مكوناً من أربعة مفاهيم :

1-فرص الحياة وتنقسم إلى بعدين :

أ-الجودة في البيئة الخارجية وهي تشير إلى الظروف البيئية الجيدة وغالبا مصطلح جودة الحياة والهناء يستخدمان بهذا المعنى المحدد .

ب-الجودة المنبثقة من الداخل وهي تشير إلى البيئة الداخلية للفرد من امكانات وقدرات تعده المشكلة الحياتية بطريقة أفضل وجودة الحياة والهناء يستخدمان للإشارة إلى معنى محدد من قبل الأخصائيين.

2-نتائج الحياة : وتنقسم إلى قسمين :

أ- الفائدة أو المنفعة (الجودة في البيئة الخارجية) وهي تشير إلى جودة الحياة من خلال المحصلة ويمكن الحكم عليها في ضوء قيم الفرد والبيئة أي استغلال البيئة الخارجية وهي تمثل رؤية الحياة على أنها جيدة أكثر من كونها كذلك.

ب-تقويم أو تقدير الحياة (الجودة المنبثقة من الداخل) ويشير إلى جودة الحياة كما يراها الفرد حيث التقدير الذاتي لها مثل الهناء الشخصي ، الرضا عن الحياة ، السعادة (بنهان، 2010 ، 652)

وهناك نماذج نظرية ناقشت مفهوم جودة الحياة في ضوء المقارنات وهي :

1-نظرية جودة الحياة وتعرف هذه النظرية جودة الحياة بأنها ظاهرة شخصية وذاتية وأن عوامل الشخصية قد تؤثر أو لا تؤثر في الرضا عن الحياة عام أو التنعم ويعتمد هذا التأثير على كيفية إدراك وتقييم الفرد للفروق بين ما يملكه وما لا يملكه في مجالات الحياة الأكثر أهمية بالنسبة له .

2-نظرية المقارنات الاجتماعية: وفي إطار هذه النظرية فإن شعور الفرد بالرضا والسعادة عن جوانب الحياة المتباينة يعتمد على ما يقوم به من مقارنات بين ذاته والآخرين وبين ما هو موجود وما يرغب فيه (يأمله) وما كان عليه في الماضي وما يتوقع أن يكون لديه وبالتالي فكلما قلبت الفجوة بين تلك المقارنات كلما ارتفعت درجة جودة الحياة(صديق ، 2013 ، 90)

وقد وضعت فنتجودت وآخرون نظرية تفسر جودة الحياة في ضوء عدة أبعاد

أ- جودة الحياة الذاتية (الهناء ، الرضا عن الحياة ، السعادة ، معنى الحياة)

ب-جودة الحياة الموضوعية أو الخارجية (التنظيم البيولوجي ، إدراك الإمكانات الحياتية ، انجاز الحاجات ، المعايير الثقافية)

فالهناء والمعايير الثقافية تكون مرتبطة بالقدرة الخارجية للتكيف مع الثقافة أما الرضا عن الحياة وإنجاز الحاجات ترتبط إلى حد ما بجوانب أعمق والسعادة وإدراك الإمكانات الحياتية تتضمن وجودنا بطريقة أكثر عمقاً.

ج-الوجهة البيولوجية التي تشير إلى وجودنا البشري وتبنى جودة الحياة في إطار التناغم بين البيئة التي تحياتها وما يتم بعمق داخلنا (بنهان ، 2010 ، 652)

وتشير صديق (2013 ، 90) إلى النماذج النظرية التي ركزت على متغيرات الشخصية و المتغيرات الديموغرافية : منها

1- نموذج زهان Zhan لجودة الحياة .

-قدم زهان نموذجاً نظريا لجودة الحياة عرف فيه مفهوم جودة الحياة بأنه درجة رضا الفرد عن حياته وأشار إلى أن هناك عددا من الأبعاد المكونة لمفهوم جودة الحياة وهي بعد الرضا عن الحياة وبعد مفهوم الذات ويعد الصحة الجسمية والبعد الاقتصادي الاجتماعي وأن مفهوم جودة الحياة يتأثر بالخلفية الشخصية والصحية للفرد وبالمتغيرات الديموغرافية كالجنس والعمر .

2-نموذج هيرمان لمحددات جودة الحياة :

-قدم هيرمان Herman نموذجا وسمات الفرد الشخصية والرضا عن مجالات الحياة وجودة الحياة بوجه عام .

ويرى هيرمان أن الرضا عن مجالات الحياة تعتبر محددا لنوعية الحياة بوجه عام وأن سمات الفرد تعرض محددات الرضا عن مجالات الحياة وتتأثر بظروف الحياة ويقصد بظروف الحياة تلك المظاهر التي يعيشها الفرد والتي يمكن أن تتغير مثل الدخل والصحة والتعليم أما سمات الفرد فهي تلك المظاهر الفردية التي لا تتغير ومن أمثلة سمات الشخصية التفاؤل والانبساطية والنوع والسلالة والعمر والعرق .

ثانيا: الدراسات السابقة.

في هذا الجزء تناول الباحث الدراسات والبحوث السابقة التي تناولت الذكاء الانفعالي والتسامح وعلاقتهما بجودة الحياة وعرضها من خلال ثلاثة محاور وهي:

المحور الأول: الدراسات التي تناولت الذكاء الانفعالي وعلاقته بجودة الحياة.

تناول الباحث في هذا المحور بعض الدراسات التي تناولت الذكاء الانفعالي في علاقتهما بجودة الحياة أو السعادة أو الرضا عن الحياة، ومن هذه الدراسات دراسة اكسترمرا (Extremera, 2002) التي هدفت الي التعرف العلاقة بين الذكاء الانفعالي وجودة الحياة. وتكونت عينة الدراسة من (99) سيدة اسبانية منهن (49) سيدة لم يتجاوزن سن الياس، وأوضحت نتائج الدراسة أنه لا توجد علاقة بين سن اليأس والتمتع بحالة جيدة.

كما اجرى بار- أون (Bar-on, 2005) دراسة بحثت العلاقة بين كل من السعادة والذكاء الانفعالي وعلاقة ذلك بتحسين جودة الحياة لدى الفرد وذلك من خلال دراسة تجريبية تم فيها استخدام مقاييس للسعادة والذكاء الانفعالي وجودة الحياة وذلك لدى عينة من الراشدين، وقد أظهرت النتائج وجود تأثير قوى للذكاء الوجداني في تحسين جودة الحياة وتنمية شعور الفرد بالرضا عن الحياة مما يحقق مستويات أعلى من السعادة .

وأجرى أوستين وساكلوفسك وايجان (Austin, Saklofsk, & Egan, 2005) دراسة لبحث العلاقة بين الشخصية والصحة والسعادة والذكاء الانفعالي لدى عينة مكونة من (500) فرداً من الكنديين، وأوضحت النتائج أن الذكاء الانفعالي يرتبط ارتباطا موجبا ودالا بكل من الرضا عن الحياة وجودة العلاقات الاجتماعية، كما يمكن التنبؤ بالسعادة من الحالة الصحية للفرد وعلاقاته الاجتماعية.

وقد اجرى فريش وكلارك ورويس وريود (Frisch, Clark, Rous, & Rudd, 2005) دراسة هدفت الى دراسة العلاقة بين كل من الشخصية والشعور بالسعادة والذكاء الانفعالي والحالة الصحية للفرد وجودة الحياة وذلك لدى عينة من الكنديين بلغت (500) شخص من فئات عمرية مختلفة، طبق عليهم عدة مقاييس مرتبطة بالذكاء الانفعالي والسعادة وجودة الحياة إضافة إلى

التشخيص الطبي للحالة الصحية لهم، وقد أسفرت النتائج عن وجود ارتباط إيجابي بين كل من جودة الحياة والذكاء الانفعالي وبين شعور الفرد بالسعادة أيضا ، ووجد أنه يمكن التنبؤ بشعور الفرد بالسعادة من حالته الصحية وجودة حياته وشبكة علاقاته الاجتماعية.

كما اجرى (عجاجه، 2007) دراسة بهدف التعرف على العلاقة بين الذكاء الانفعالي وجودة الحياة، وتكونت عينة الدراسة من (663) طالبا وطالبة من طلاب الجامعة، من مختلف التخصصات العلمية والأدبية وأسفرت نتائج الدراسة على وجود علاقة موجبة بين الذكاء الانفعالي وجودة الحياة.

كذلك هدفت دراسة فريدمان وتشيني وفيدلدي (Freedman,chini&Fiedeldey, 2007) إلى فحص العلاقة بين الذكاء الانفعالي وجودة الحياة والأداء لدى عينة مكونة من(665) فرد ممن تراوحت أعمارهم بين (18–65) عام يتراوح مستوى تعليمهم العالي وكذلك الدراسات العليا، وقد أشار تحليل الانحدار إلى أن الذكاء الوجدان يتنبأ بـ (54.79 %) من التباين الكلي لجودة الحياة, مما يشير إلى أن الذكاء الانفعالي هو احد أقوى العوامل المنبئة للنجاح في الحياة.

كما اجرى (منصور، 2007) دراسة والتي هدفت إلى التعرف على العلاقة الارتباطية بين جودة الحياة وكل من الذكاء الانفعالي وسمة ما وراء المزاج والعوامل الخمسة في الشخصية والقلق وقد تكونت عينة الدراسة من (403) طالبا من طلبة كلية التربية بمدينة العريش وتوصلت النتائج إلي وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين جودة الحياة وكل من الذكاء الانفعالي وسمة ما وراء المزاج وسمات الشخصية وكذلك أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعي ومنخفضي جودة الحياة على مقياس الذكاء الانفعالي وسمة ما وراء المزاج وسمات الشخصية لصالح مرتفعي جودة الحياة.

وأجرى (النواجحه والفرا، 2012) دراسة هدفت إلي معرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي وجودة الحياة والتحصيل الأكاديمي لدى الدارسين بجامعة القدس المفتوحة وقد تكونت العينة من (300) دارس، طبق عليهم مقياس الذكاء الانفعالي ومقياس جودة الحياة، وأسفرت النتائج على وجود علاقة موجبة بين الذكاء الانفعالي وجودة الحياة والتحصيل الأكاديمي.

وقد اجرى كومار وراجرام (Kumar& Rajaram,2012) دراسة هدفت الى معرفة مدى تأثير الذكاء الانفعالي علي جودة الحياة الوظيفية بين العاملين في المؤسسات التعليمية. أجريت الدراسة في الهند، وقد استخدمت منهج التحليل الاحصائي، حيث تكونت العينة من عدد من الموظفين العاملين في مؤسسات تعليمية مختلفة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الذكاء الانفعالي يلعب دورا هاما في تنمية جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل في المؤسسات التعليمية، حيث تبين أن 80% من موظفي المؤسسات التعليمية الذين عملوا على تعزيز وتنمية الذكاء الانفعالي لاحظوا تغيرات ايجابية في جودة الحياة الوظيفية. ويعد الذكاء الانفعالي من أهم السلوكيات التي تساهم بشكل فعال في الادارة والارشاد في المؤسسات التعليمية. وتوصلت الدراسة الى أن العلاقة بين الذكاء الانفعالي وجودة الحياة الوظيفية طردية.

وقام مافروفلي وبيتريدس وريفي وباكير (Mavroveli, Petrides, Rieffe, & Bakker, 2007) بدراسة هدفت الى دراسة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والسعادة والكفاءة الاجتماعية لدى عينة مكونة من (282) مراهقاً ومراهقة، وأظهرت النتائج أنه توجد علاقة موجبة بين الذكاء الانفعالي والسعادة ومستويات أعلى من الكفاءة الاجتماعي.

وسعى كل من الخضر والفضلي (2007) التعرف على طبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والسعادة، وبلغ قوام عينة الدراسة (297) طالب وطالبة .وأظهرت النتائج ارتباطات إيجابية دالة إحصائياً بين السعادة وجميع درجات الذكاء الانفعالي الكلية والفرعية.

كما أجرت الخليفي (2010م) دراسة استهدفت الكشف عن العلاقة بين الذكاء الانفعالي والرضا الوظيفي, وتكونت عينة الدراسة من (307) معلمة من معلمات المدارس الحكومية, تتراوح أعمارهن من (23–55) وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الذكاء الانفعالي والرضا الوظيفي .

وأجرت القاسم (2011) دراسة هدفت إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي وكل من السعادة والأمل, وقد تكونت عينة من (400) من طالبات جامعة ام القرى بواقع (200علمي–200 ادبي) وتراوحت أعمارهن من (18– 25سنة) وقد استخدمت مقياس الذكاء الانفعالي لعثمان ورزق (2001) وقائمة اكسفورد للسعادة اعداد عبد الخالق (2003) ومقياس الامل اعداد عبد الخالق(2004) وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الذكاء الانفعالي والسعادة والأمل.

المحور الثاني: الدراسات التي تناولت التسامح وعلاقته بجودة الحياة.

تناولت بعض الدراسات التسامح في علاقته بجودة الحياة أو السعادة أو الرضا عن الحياة، ولعل من بين هذه الدراسات تلك الدراسة التي قام بها ساستر وفينسونيو ونيتو وجيرارد وميولي Sastre. M., Vinsonneau. G., Neto. F., Girard. M.. & Mullet, E., 2003) بهدف الكشف عن علاقة التسامح بالرضا عن الحياة، وقد أجريت هذه الدراسة على (810) مراهقاً وراشداً فرنسياً و(192) طالباً جامعياً برتغالياً، تم تقسيمهم إلى أربع مجموعات عمرية وفقاً لسن هذه العينة إلى (مجموعة المراهقين، مجموعة الراشدين الصغار، ومجموعة الراشدين الوسطى، مجموعة الراشدين مكتملي الرشد)، تراوحت أعمار المجموعات الأربع ما بين (17 – 65) سنة، تم تطبيق بطارية من الاختبارات لقياس الرضا عن الحياة، والميل العام إلى التسامح أو الانتقام، والحساسية للمواقف – مواقف الإساءة – والاستياء الثابت، وقد أسفرت نتائج هذه الدراسة عن ضعف العلاقات الارتباطية بين المكونات الثلاثة للتسامح، والرضا عن الحياة.

كما أجرى جون وليزا **(Johan, M., & Liza, D., 2005)** دراسة عن "التسامح والسعادة: التعرف على السياقات المختلفة للتسامح باستخدام الفرق بين السعادة القائمة على المتعة والسعادة القائمة على فلسفة أخلاقية" والتي أجريت على عينة من (224) طالباً من طلاب الجامعة وتم تطبيق مقياس التسامح ومقياس السعادة عليهم، وقد توصلت نتائج هذه الدراسة أن التسامح يساهمان بدرجة كبيرة في تحقيق السعادة وتكوين اتجاهات إيجابية حتى نحو من يُسيء؛ حيث يخفف التسامح من حدة العدائية لدى من يستمتعون بخصائص التسامح.

كذلك قام "مالتبي وداي و باربر **(Maltby, J., Day, L. & Barber, L., 2005)** بدراسة هدفت للكشف عن العلاقة بين التسامح والسعادة طويلة المدى، والسعادة قصيرة المدى (القائمة على المتعة)، وتكونت عينة الدراسة من (224) جامعياً من خريجي الجامعة من المملكة المتحدة، وتراوحت أعمارهم ما بين (18 – 56) سنة، وطبق عليهم مقياس التسامح وقائمة اوكسفورد للسعادة، ودلت نتائج الدراسة على أن جميع الارتباطات (اثني عشر ارتباطا) بين التسامح والسعادة كانت جميعها دالة إحصائياً، كما أوضحت النتائج أيضاً ارتباط كل من الإدراك السلبي بالسعادة قصيرة المدى، وارتبط الوجدان الإيجابي والسلوك الإيجابي بالسعادة طويلة المدى، وأن التسامح يسهم بدرجة كبيرة في تحقيق

السعادة والرضا عن الحياة، حيث يخفف التسامح من حدة العدائية لدى من يستمتعون بخصائص التسامح.

وأجرى "تومسون وشنايدر وهوفمان وميشيل وراسميسين وبيلينجس آخرون" **(Thompson, L. Y., Snyder, C. R., Hoffman, L., Michael, S. T., Rasmussen, H. N., Billings, L. S., et al., 2005)** دراسة بهدف بحث العلاقة بين الميل إلى التسامح والرضا عن الحياة، وتكونت عينة الدراسة من (504) من طلبة الجامعة ، وتم تطبيق مقياس التسامح لهارتلاند Heartland and Forgiveness Scale (HFS) (إعداد تومسون وآخرين)، وقائمة غضب الحالة والسمة، ومقياس القلق الحالة والسمة إعداد سبيلبرجر وجاكوبس وراسل، كرامي .Spielberger Jacobs. Russel. Carame، ومقياس الاكتئاب لمركز الدراسات الوبائية إعداد رادلوف .Radloff 1977، ومقياس الرضا عن الحياة إعداد دينير وآخرين Dinner et al., 1985، وقد توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن التسامح مع الذات، والتسامح مع المواقف، كلاهما يسهم بدرجة دالة في التنبؤ بسمة الغضب، وعلى هذا فإن التسامح المرتفع ينبئ بانخفاض مستوى الاكتئاب والغضب والقلق، والرضا عن الحياة.

أما الدراسة التي أجراها كل من لولير وبيفيري **Lawler-Row, K., & Piferi, L. (2006)** فقد هدفت إلى دراسة الشخصية التي تتصف بالنزعة للتسامح، ودور بعض العوامل الوسيطة في العلاقة بين التسامح والصحة النفسية، كالقلق والاكتئاب والتدين والرضا عن الحياة، وقد أجريت على عينة مكونة من (175) من الراشدين الذكور والإناث، وقد توصلت إلى عدة نتائج من أهمها أن الأفراد الأعلى تسامحا أقل اكتئابا وقلقا، وأكثر تدينا وإحساسا بالسعادة والصحة النفسية، كما توجد علاقة ارتباطيه موجبة بين التسامح والعمر الزمني، حيث يزداد التسامح مع التقدم في العمر الزمني، وأوضحت النتائج أيضا وجود فروق دالة إحصائيا في التسامح بين الجنسين لصالح الإناث.

كما قام " **الشربيني**" **(2009)** بدراسة عن "العفو وعلاقته بكل من الرضا عن الحياة والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية والغضب" بهدف تحديد الفروق بين النوع (الجنس) في العفو وتحديد الفروق بين الذكور البدو، والذكور الحضر في العفو أيضاً وتحديد العلاقة الارتباطية بين أبعاد العفو وأبعاد متغيرات الدراسة، ومدى إسهام هذه المتغيرات في تفسير أبعاد العفو، وقد أجريت هذه الدراسة على عينة كلية بلغ

قوامها (330) من طلبة الجامعة (160) طالبة، (170) طالباً بقسم التربية الخاصة بكلية التربية جامعة الطائف بالمملكة العربية السعودية – استخدم الباحث في هذه الدراسة مجموعة من الأدوات منها مقاييس العفو (إعداد تومبسون وآخرين) تعريب الباحث، مقياس الرضا عن الحياة (إعداد مجدي الدسوقي 1990)، وقائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (إعداد كوستا وكري)، تعريب عبد الفتاح القرشي (1997)، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أنه توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطي درجات الإناث والذكور في العفو عبر المواقف، والدرجة الكلية للعفو وكانت الفروق لصالح الذكور، كما توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطي درجات الذكور البدو والذكور الحضر في العفو وأبعاده وكانت الفروق لصالح الطلاب الذين يقطنون الحضر، كما توجد علاقات ارتباطية دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية للعفو والرضا عن الحياة وبين أبعاد كل من (العصابية، والمقبولية) على حين لا توجد علاقة ارتباطية دالة بين الدرجة الكلية للعفو وكل من (الانبساطية، والانفتاح على الخبرة، ويقظة الضمير وارتباطات سلبية دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية للعفو وحالة وسمة الغضب.

في حين قامت كل من أنور، وعبد الصادق (2010) بدراسة بهدف الكشف عن التسامح والتفاؤل في التنبؤ بنوعية الحياة لدى عينة من طلاب الجامعة الذين ينتمون إلى كليات نظرية وعملية، كما تهدف إلى التحقق من وجود فروق بين الطلاب الأكثر تسامحاً وتفاؤلاً، والأقل تسامحاً وتفاؤلاً في نوعية الحياة، وكذلك الكشف عن مدى الفروق وعلاقتها بعدد من المتغيرات الديموجرافية (العمر، المستوى التحصيلي للطالب، نوع التخصص، مستوى تعليم الأب، الأم)، والتي أُجريت على (367) طالباً من الطلاب الجامعيين الذكور بمتوسط عمري قدره (20,44) وانحراف معياري قدره (1.32)، وقد أعدت الباحثتين بطارية لهذا الغرض مكونة من ثلاثة مقاييس شملت مقياس التسامح، ومقياساً لنوعية الحياة وهما من (إعداد الباحثتين)، بالإضافة مقياس التفاؤل (إعداد أحمد عبد الخالق)، وقد توصلت نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقة دالة موجبة بين التسامح ومكونيه الفرعيين، وكل من نوعية الحياة ومكوناتها الفرعية، والتفاؤل، وكان التفاؤل أكثر تنبؤاً بنوعية الحياة لدى الطلاب تلاه التسامح الكلي تم التسامح مع الذات، كما برزت فروق ذات دلالة إحصائية بين الأكثر تسامحاً وتفاؤلاً، والأقل تسامحاً وتفاؤلاً في نوعية الحياة بمكوناتها الفرعية في اتجاه الأكثر تسامحاً (سواء كان في التسامح مع الذات أو التسامح مع الآخر أو في التسامح الكلي).

وأجرت **محمد (2013)** دراسة بهدف الكشف عن علاقة متغير نوعية الحياة بكل من الامتنان، السعادة، التسامح، وتكونت عينة الدراسة من (500) فردا من المراهقين والراشدين والمسنين، واستخدمت الباحثة مقياس نوعية الحياة إعداد أحمد عبد الخالق (2008) ومقياس الشعور بالامتنان (إعداد الباحثة)، وقائمة أكسفورد للسعادة ترجمة وتقنين: نشوى كرم عمار (2010)، ومقياس التسامح (إعداد الباحثة)، وأسفرت النتائج عن وجود علاقة إيجابية طردية بين متغير" نوعية الحياة "وبين كل من متغيرات التسامح، الامتنان، السعادة، وذلك لدى عينات الدراسة المختلفة، كما أوضحت النتائج أنه في مرحلة المراهقة ثبت وجود فروق جوهرية ودالة إحصائيا بين الذكور والإناث في كل من متغير نوعية الحياة (لصالح الذكور) وفي متغير الامتنان (لصالح الإناث)، وأنه لا توجد فروق بين الجنسين في كل من التسامح والسعادة، وبالنسبة لمرحلة الرشد توجد فروق جوهرية دالة إحصائيا بين كل من الذكور والإناث في متغيري التسامح والامتنان، أما لدى عينة المسنين كانت هناك فروق جوهرية دالة إحصائيا بين الذكور والإناث في متغيرات (نوعية الحياة، الامتنان، السعادة)، وأثبتت النتائج أن هناك علاقة تنبؤيه بين درجة كل من الامتنان، السعادة، التسامح وارتفاع درجة نوعية الحياة للفرد.

بينما أجرى (حسن، 2014، ب) هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن علاقة التسامح والامتنان بالسعادة لدى طلاب الجامعة، والتعرف على درجة إسهام التسامح والامتنان في التنبؤ بالسعادة لدى عينة الدراسة، وأيضا التعرف على الفروق بين الطلاب والطالبات في متغيرات الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (269) طالبا وطالبة من طلاب جامعة المنيا، بواقع (147) طالباً، و(122) طالبة، تراوحت أعمارهم (من 18-22سنة) ومتوسط (20سنة)، واستخدم الباحث مقياس الامتنان ذات الستة بنود إعداد ماكلو، إيمونز، وتسانج McCullough, Emmons, & Tsang, (2002) (تعريب الباحث)، ومقياس التسامح إعداد شقير (2010)، وقائمة اوكسفورد للسعادة، تعريب عبد الخالق (2003)، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أنه توجد علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية بين كل من (التسامح والامتنان) من جهة، والسعادة من جهة أخرى لدى طلاب الجامعة عند مستوى دلالة (0,001)، وأن التسامح والامتنان يسهمان إسهاما دالا إحصائيا في التنبؤ بالسعادة لدى طلاب الجامعة، كما أوضحت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلاب والطالبات في التسامح في اتجاه الطالبات (الإناث)، كما أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلاب والطالبات في الامتنان في اتجاه الطلاب (الذكور)، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلاب والطالبات في الشعور بالسعادة.

المحور الثالث: الدراسات التي تناولت علاقة الذكاء الانفعالي والتسامح بجودة الحياة

أجرى (حسن، ب. ت، مقبول النشر) دراسة هدفت الدراسة الحالية إلى بحث علاقة التسامح والذكاء الانفعالي بجودة الحياة لدى الاخصائيين النفسيين، وبحث ما إذا كان التسامح والذكاء الانفعالي يسهمان في التنبؤ بجودة الحياة لدى الاخصائيين النفسيين، والكشف عن الفروق بين الاخصائيين النفسيين والاخصائيات النفسيات في متغيرات الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (137) أخصائي وأخصائية من الاخصائيين النفسيين بمدارس التربية والتعليم بالمنيا، بواقع (63) اخصائي، و(74) أخصائية، طبق عليهم مقاييس (جودة الحياة والتسامح والذكاء الانفعالي)، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه توجد علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية بين كل من التسامح والذكاء الانفعالي من جهة وجودة الحياة من جهة أخرى لدى الاخصائيين النفسيين، وأن التسامح والذكاء الانفعالي يسهمان بنسبة دالة إحصائيا في التنبؤ بجودة الحياة لدى الاخصائيين النفسيين، كما أوضحت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الاخصائيين النفسيين والاخصائيات النفسيات في التسامح، والفروق في اتجاه الاخصائيات، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بينهم في جودة الحياة، والفروق في اتجاه الاخصائيين، في حين أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الاخصائيين النفسيين والاخصائيات النفسيات في الذكاء الانفعالي.

- التعليق على الدراسات السابقة :

- اتفقت نتائج معظم الدراسات السابقة على أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الانفعالي وجودة الحياة، وأن الذكاء الانفعالي منبئ لجودة الحياة. (Extremera, 2002); (Frisch, Clark, Rous, & Rudd 2005); (Freedman,chini &Fiedeldey,2007); (Kumar& Rajaram,2012) ، (عجاجه، 2007)، (منصور، 2007)، (النواجحه والفرا، 2012)، (حسن، 2014، ب) ،(الفزي، 2015)

- كما اتفقت نتائج معظم الدراسات السابقة على أنه توجد علاقة موجبة بين الذكاء الانفعالي والسعادة (Bar-on, 2005), (Austin, Saklofsk, & Egan, 2005) , (Mavroveli, Petrides, Rieffe, & Bakker, 2007), ، الخضر والفضلي (2007) (القاسم (2011)
- اتفقت نتائج معظم الدراسات التي تناولت علاقة التسامح بجودة الحياة أو السعادة أو الرضا عن الحيتة وانتهت إلي أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة بين التسامح وجودة الحياة والرضا عن الحياة

والسعادة، وأن التسامح منبئ جيد بجودة الحياة. (Johan, & Liza, 2005) ; (Maltby, Day, & Barber, 2005); (Thompson, Snyder, Hoffman, Michael, Rasmussen, Billings, et al., 2005); (Lawler-Row, & Piferi, 2006) (الشربيني، 2009) (أنور، وعبد الصادق، 2010) (محمد، 2013)، (حسن، 2014، ب).

- من مراجعة الدراسات وجد الباحث أنه توجد قلة في الدراسات التي تناولت علاقة التسامح بجودة الحياة وأيضا الدراسات التي تناولت علاقة الذكاء الانفعالي بجودة الحياة خاصة على المستوى العربي عامة، ووجد ندرة على مستوى البيئة السعودية خاصة.

- لم يجد الباحث على المستوى العربي إلا دراسة واحدة تناولت متغيرات الدراسة الحالية مجتمعة، وهي دراسة (حسن، ب. ت) إلا أن هذه الدراسة اجريت على عينة من الأخصائيين النفسيين بالمدارس المصرية، في حين أن الدراسة الحالية تتناول منسوبي الدفاع المدني بالسعودية، أما على المستوى المحلي في البيئة السعودية فلم يجد الباحث –في حدود علمه– دراسة تناولت متغيرات الدراسة الحالية مجتمعة.

▪ فروض الدراسة:

على ضوء الأطر النظرية ونتائج الدراسات السابقة يمكن صياغة فروض الدراسة على النحو التالي:

1-توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وجودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة.

2-توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التسامح وجودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة.

3-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي تعزى إلى (اختلاف الوظيفة، الدخل الشهري، مستوى التعليم) لدى عينة الدراسة.

4-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التسامح تعزى إلى (اختلاف الوظيفة، الدخل الشهري، مستوى التعليم) لدى عينة الدراسة.

5-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة تعزى إلى (اختلاف الوظيفة، الدخل الشهري، مستوى التعليم) لدى عينة الدراسة.

6-هل توجد فروق بين متوسطات درجات مرتفعي الذكاء الانفعالي ومنخفضي الذكاء الانفعالي في جودة الحياة لدى عينة الدراسة.

7- هل توجد فروق بين متوسطات درجات مرتفعي التسامح ومنخفضي التسامح في جودة الحياة لدى عينة الدراسة.

الفصل الثالث

الطريقة وإجراءات الدراسة

- أولا: منـهج الدراســة.
- ثانيا: مجتمع الدراسة.
- ثالثا: عينــة الدراسـة.
- رابعا: أدوات الدراسة.
- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

الفصل الثالث

الطريقة وإجراءات الدراسة

أولا: منهج الدراسة

يتحدد المنهج العلمي للدراسة بأهداف الدراسة، وحيث هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن علاقة التسامح والذكاء الانفعالي بجودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني، والكشف إذا ما كان هناك فروق في (الذكاء الانفعالي – التسامح – جودة الحياة) تعزى إلى المستوى التعليمي واختلاف الوظيفة والدخل لدى عينة الدراسة، لذا استخدم الباحث المنهج الوصفي (الارتباطي – المقارن) في الدراسة الحالية لأنه هو الأنسب.

ثانيا: مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع منسوبي الدفاع المدني (ضباط – أفراد) بإدارة الدفاع المدني بمدينة جدة خلال عام 1435/ 1436 .

ثالثا: عينة الدراسة

قام الباحث بأخذ عينة طبقية عشوائية, لضمان تمثيل عينة الدراسة المختارة تمثيلاً جيداً لمجتمع الدراسة ومن ثم الوثوق في نتائج الدراسة الحالية وإمكانية تعميم النتائج على كافة أفراد مجتمع الدراسة , وكذلك على المجتمعات الأخرى التي تتشابه خصائصها من خصائص مجتمع الدراسة الحالي.

وتكونت عينة الدراسة الأولية من (168) شخص من منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة، مقسمين إلى (69 ضابط) و (99 فرد) , وقد استبعد الباحث عدداً من الاستبيانات لنقص البيانات فيها , كما استبعد عدد من الاستبيانات الموزعة لعدم استجابة فرد العينة بشكل صحيح عليها, وجاءت العينة النهائية مكونة من (141) منسوب من منسوبي الدفاع المدني موزعين إلى (61 ضابط) و(80 فرد) والجدول التالي يوضح (1) يوضح عدد الاستمارات الموزعة وعدد الاستمارات المستبعدة، والعدد الصحيح والنهائي الذي تمت عليه عملية التحليل.

جدول (1) الاستبانات الموزعة والمستبعدة والمفقودة والنهائية

استبانة الدراسة	العدد
الاستبانات الموزعة	168
الاستبانات المستبعدة	27
الاستبانات الصحيحة	141

وفيما يلي وصفاً تفصيلياً لعينة الدراسة وتوزيعها حسب الوظيفة ومستوى الدخل مستوى التعليم ومكان العمل.

جدول (2) توزيع عينة الدراسة حسب (الوظيفة ومستوى الدخل مستوى التعليم ومكان العمل)

المتغير	البيان	التكرار	النسبة المئوية
الوظيفة	ضباط	61	43,3
	أفراد	80	56,7
	المجموع	**141**	**100,0**
مستوى الدخل	18 فأكثر	56	39,7
	13 - 17	28	19,9
	8 - 12	28	19,9
	7 فأقل	29	20,6
	المجموع	**141**	**100,0**
مستوى التعليم	مؤهل جامعي	77	54,6
	تعليم ثانوي	46	32,6
	تعليم متوسط	18	12,8
	المجموع	**141**	**100,0**
مكان العمل	شمال جدة	73	51,8
	جنوب جدة	68	48,2
	المجموع	**141**	**100,0**

رابعا: أدوات الدراسة

1 – مقياس الذكاء الوجداني (الانفعالي)

- **وصف المقياس :**

أعده عثمان ورزق (2001) ويتكون المقياس من (58) عبارة تقريرية يستجيب عليها فرد العينة بالاختيار من خمسة بدائل, وتقدر درجة فرد العينة بإعطائه درجة تتراوح بين (1–5) على كل

بند بناء على مفتاح تصحيح الاختبار ثم تجمع درجة فرد العينة على الأبعاد الخمسة للمقياس (إدارة الانفعالات , التعاطف, تنظيم الانفعالات, المعرفة الانفعالية, التواصل الاجتماعي) لتشكل الدرجة الكلية للفرد.

وقد توصل معدا المقياس إلى الأبعاد الخمسة من خلال التحليل العاملي للبنود وذلك على عينة مكونة من (163) من طلاب كلية التربية بجامعة المنصورة حيث كانت الأبعاد على النحو التالي:

البعد الأول "إدارة الانفعالات": ويشير إلى القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية والسيطرة عليها واستدعاء الانفعالات الإيجابية بسهولة وكسب الوقت للتحكم في الانفعالات السلبية وتحويلها إلى انفعالات إيجابية وهزيمة القلق والاكتئاب وممارسة مهارات الحياة بفاعلية وتتدرج تحت هذا البعد (15) عبارة.

البعد الثاني "التعاطف" : ويشير إلى قدرة الفرد على إدراك انفعالات الآخرين والتوحد معه انفعالياً وفهم مشاعرهم وانفعالاتهم والحساسية لاحتياجاتهم حتى وان لم يفصحوا عنها والتناغم معهم والاتصال بهم دون أن يكون السلوك محمل بالانفعالات الشخصية ويندرج تحت هذا البعد (11) عبارة.

البعد الثالث " تنظيم الانفعالات " : ويشير إلى القدرة على تنظيم الانفعالات والمشاعر وتوجيهها إلى تحقيق الإنجاز والتفوق واستعمال المشاعر والانفعالات في صنع أفضل القرارات حتى وان كان تحت ضغط انفعالي من الآخرين وفهم كيف يتعامل الآخرون بالانفعالات المختلفة وكيف تتحول الانفعالات من مرحلة إلى أخرى ويندرج تحت هذا البعد (13) عبارة.

البعد الرابع "المعرفة الوجدانية" : وتشير إلى القدرة على الانتباه والادراك الجيد في الانفعالات والمشاعر الذاتية وحسن التمييز بينها والتعبير عنها والوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر والأحداث ويندرج تحت هذا البعد (10) عبارات.

البعد الخامس "التواصل الاجتماعي" : ويشير إلى قدرة الفرد على التأثير الإيجابي في الآخرين وذلك من خلال إدراك وفهم انفعالاته ومشاعره ومعرفة متى تقود ومتى تتبع الآخرين ومساندتهم والتصرف معهم بطريقة لائقة حتى أنه لا يظهر عليه آثار الانفعال السلبي كالغضب والضيق ويندرج تحت هذا البعد (9) عبارات.

ويتضح ذلك من خلال الجدول (3) الذي يوضح موقع عبارات كل بعد من أبعاد مقياس الذكاء الوجداني, حيث لا يتم ترتيب العبارات تسلسلياً بل وضعت بطريقة عشوائية تجنباً للاستجابات النمطية, وكانت أرقام العبارات للأبعاد على النحو التالي:

جدول (3) عبارات مقياس الذكاء الوجداني (الموجبة والسالبة)

م	أبعاد الذكاء الوجداني	العبارات
1	إدارة الانفعالات	*56,53,50,31,28,26,18,17,16,13,12,11,9,6*4
2	التعاطف	57,55,54,44,41,40,38,37,35,34,33
3	تنظيم الانفعالات	58,32,30,29,27,25,24,23,22,21,20,19,15
4	المعرفة الوجدانية	,51,49,14,10,8,7,*5 ,3,*2,1
5	التواصل الاجتماعي	52,48,47,46,45,43,42,39,36

(*) تدل على العبارات السالبة

- **تصحيح المقياس:**

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي المتدرج لتصحيح استجابات عينة الدراسة على مقياس الذكاء الوجداني بحيث تعطي الدرجة (5) للاستجابة (دائما) الدرجة (4) للاستجابة (عادة) الدرجة (3) للاستجابة (أحيانا) الدرجة (2) للاستجابة (نادرا) الدرجة (1) للاستجابة (لا يحدث)، مع مراعاة عكس الدرجات في حالة العبارات السالبة والتي تم ذكرها سابقا.

ووفقاً للمقياس الخماسي تم استخدام المعيار التالي للحكم على درجة الاستجابة:

مدى الاستجابة = أعلى درجة – أقل درجة = 5 – 1 = 4

طول الفئة = مدى الاستجابة / عدد فئات الاستجابة = 4 / 5 = 0,8

ويتضح ذلك في الجدول التالي :

جدول (4) يوضح معيار الحكم على درجة الاستجابة

المتوسط الحسابي	الاستجابة
5 – 4,21	دائما
4,20 – 3,41	عادة
3,40 – 2,61	أحيانا
2,60 – 1,81	نادرا
1,8 – 1	لا يحدث

- **صدق وثبات المقياس في صورته الأصلية:**

يتمتع المقياس في صورت الأصلية بخصائص سيكومترية مرتفعة، حيث قام معدا المقياس بحساب صدق المقياس باستخدام الصدق التكويني وصدق الاتساق الداخلي والصدق التمييزي، والصدق العاملي باستخدام التحليل العاملي، وجميعها أشارت إلى تمتع المقياس بمستوى عال من الصدق، كما قاما معدا المقياس بحساب ثبات المقياس بأبعاده الخمس أيضا بطريقة ألفا كرونباخ والتي بلغت (0,93)، وكانت قيم الثبات دالة عند مستوى (0,01).

- **صدق وثبات المقياس في البيئة السعودية:**

قامت البلوي (2004) بتعديل المقياس وتقنينه على البيئة السعودية , بعد عرضه على (11) محكماً متخصصاً في عالم النفس في كل من جامعة أم القرى وكلية التربية للبنات بمدينة الرياض وكلية التربية للبنات بمدينة حائل مما أظهرت النتائج تمتع المقياس بعد التعديل بدرجة عالية من الصدق, حيث جاءت قيم الصدق الداخلي بين درجات الأبعاد والدرجة الكلية للمحور مرتفعة، كما جاءت درجة الثبات بطريقة الفاكرونباخ والتي بلغت (0,91) للمقياس ككل ويعد ذلك معامل ثبات مرتفع، مما جعل الباحث يعتمد في دراسته المقياس الذي استخدمته البلوي(2004)، كما قام كل من (الجاسر،2007, العبدلي، 2008, مغربي، 2008, النمري، 2009, القاسم، 2011, الزبيدي،2014، الفزي، 2015) بدراسات من خلالها ثبت صدق وثبات مقياس الذكاء الوجداني مما جعل الباحث يثق في مناسبة المقياس للبيئة واستخدامه في الدراسة الحالية.

- **صدق وثبات المقياس في الدراسة الحالية:**

أ- صدق المقياس :

للتأكد من صدق مقياس الذكاء الوجداني في الدراسة الحالية، قام الباحث بتطبيق المقياس على لعينة استطلاعية، بلغ حجمها (35) ضابط وفرد من منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة، وقام الباحث بحساب صدق الاتساق الداخلي للمقياس وقد وجد الباحث أن هناك ارتباطاً ذا دلالة إحصائية بين درجة كل عبارة من العبارات المكونة لمقياس الذكاء الوجداني والدرجة الكلية لمجموع درجات باقي عبارات المقياس عند مستوي دلالة (0,01) مما يدل علي أن هذه العبارات تعبر وبشكل صادق عن الذكاء الوجداني، وكذلك تمت نفس العملية الاحصائية على ابعاد المقياس مما يدل علي أن هذه الابعاد تعبر وبشكل صادق عن الذكاء الوجداني, والجداول التالية توضح ذلك:

جدول (5) الارتباط المصحح بين العبارة والبعد والمقياس لمقياس الذكاء الانفعالي (ن=35)

أبعاد الذكاء الانفعالي	رمز العبارة	الارتباط المصحح بين العبارة والبعد	الارتباط المصحح بين العبارة والمقياس	أبعاد الذكاء الانفعالي	رمز العبارة	الارتباط المصحح بين العبارة والبعد	الارتباط المصحح بين العبارة والمقياس
إدارة الانفعالات	4	523.	542.	تابع: تنظيم الانفعالات	29	233.	288.
	56	413.	426.		27	537.	447,
	53	.592	.679		25	.412	.471
	50	.282	.250		24	.305	.260
	31	.441	.521		23	.320	.340
	28	.301	.317		22	.418	.468
	26	.441	.500		21	.438	.425
	18	.486	.429		20	.546	.573
	17	.521	.532		19	.465	.497
	16	.422	.413		15	.257	.333
	13	.468	.479	المعرفة الوجدانية	2	.579	.552
	12	.365	.462		1	.469	.483
	11	.440	.456		3	.352	.389
	9	.394	.442		5	.518	.535
	6	.374	.369		51	.346	.487

أبعاد الذكاء الانفعالي	رمز العبارة	الارتباط المصحح بين العبارة والبعد	الارتباط المصحح بين العبارة والمقياس	أبعاد الذكاء الانفعالي	رمز العبارة	الارتباط المصحح بين العبارة والبعد	الارتباط المصحح بين العبارة والمقياس
التعاطف	57	.511	.550		49	.418	.485
	55	.446	.484		14	.447	.435
	54	.345	.392		10	.380	.334
	44	.495	.465		8	.459	.419
	41	.524	.514		7	.500	.488
	40	.492	.416	**التواصل الاجتماعي**	52	.433	.419
	38	.464	.466		48	.595	.623
	37	.407	.455		47	.321	.481
	35	.389	.447		45	.503	.484
	34	.517	.516		43	.616	.664
	33	.556	.568		42	.450	.449
تنظيم الانفعالات	58	.205	.389		39	.516	.488
	32	.381	.514		36	.528	.519
	30	.485	.450		46	.438	.423

جدول (6) الارتباط بين درجة البعد والدرجة الكلية لمقياس الذكاء الانفعالي (ن=35)

أبعاد الذكاء الانفعالي	الارتباط بالمقياس
إدارة الانفعالات	0,890 **
التعاطف	0,877 **
تنظيم الانفعالات	0,870 **
المعرفة الوجدانية	0,846 **
التواصل الاجتماعي	0,882 **

** دال عند مستوى 0,001

ب- ثبات المقياس:

للتأكد من ثبات المقياس قام الباحث بحساب ثبات المقياس بطريقتي التجزئة النصفية وألفا كرونباخ على العينة الاستطلاعية، وبلغ معامل ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية (0.86) ودال عند مستوى (0,01) معامل ثبات ألفا كرونباخ (0,93) ودال عند مستوى (0,1) وهي معاملات ثبات مرتفعة، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (7) معاملات ثبات مقياس الذكاء الوجداني (الفا كرونباخ والتجزئة النصفية) ن = (35)

أبعاد الذكاء الانفعالي	عدد العبارات	الفا كرونباخ	التجزئة النصفية			
			الجزء الأول	الجزء الثاني	سبيرمان-براون	جاتمان
إدارة الانفعالات	15	.818	.722	.685	.786	.779
التعاطف	11	.806	.699	.657	.798	.790
تنظيم الانفعالات	13	.761	.602	.641	.751	.749
المعرفة الوجدانية	10	.780	.642	.621	.797	.797
التواصل الاجتماعي	8	.788	.607	.698	.783	.783
المقياس ككل	57	.944	.843	.850	.902	.902

يتضح من جدول (7) أن جميع معاملات الثبات لمقياس الذكاء الوجداني جاءت دالة عند مستوى (0,01)، مما يدل على أن المقياس على درجة مناسبة من الثبات.
ويتضح من كل ما سبق أن مقياس الذكاء الوجداني صادق وثابت ويمكن الوثوق في البيانات التي يتم الحصول عليها باستخدامه,

2- مقياس التسامح

أعدت هذا المقياس زينب شقير (2010) بهدف قياس التسامح لدى فئات عمرية مختلفة، ويتكون المقياس من (24) عبارة موزعة على محاور ثلاث: (التسامح مع الذات، التسامح مع الآخر، التسامح مع المواقف)، ويستجيب فرد العينة على المقياس بالاختيار من ثلاث بدائل أسفل كل عبارة من عبارات المقياس

- **صدق وثبات المقياس في صورته الأصلية:**

قامت معدة المقياس بإجراء تقنين للمقياس على عينة مكونة من (540) من المراهقين والراشدين ومتوسطي العمر، ومن مراحل تعليمية مختلفة وعاملين بالجامعة، تم تقسيمهم إلى الفئات التالية:

مراهقون من (13– 20 عاماً): حيث بلغ عدد المراهقين حوالي (210) مراهقاً (100 ذكور، 110 من الإناث) تم الحصول عليهم من طلاب كلية التربية– جامعة طنطا ومدرستي طنطا الثانوية بنات، وصادق الرافعي الثانوية بنين.

راشدون (21– 38 عام): حيث بلغ عددهم (250) فرداً (100 ذكور، 150 إناث) تم الحصول عليهم من طلاب الدراسات العليا (الدبلومات المتنوعة بكلية التربية جامعة طنطا).

وسط العمر (40 – 55 عاماً): بلغ عددهم 80 فرد (40 ذكور+ 40 إناث) من العاملين بالإدارات المختلفة بجامعة طنطا وكلياتها.

أولا: قامت معدة المقياس بحساب صدق المقياس بالطرق الآتية:

صدق التكوين: وذلك بحساب معامل الارتباط بين كل مفردة والدرجة الكلية للمقياس محذوفاً منه درجة المفردة على عينة الدراسة الكلية والبالغة (540) طالباً وطالبة، وقد أشارت النتائج إلى ارتفاع معامل الارتباط لجميع العبارات والتي كانت جميعها دالة عند مستوى (0.01) مما يؤكد صدق المقياس والاطمئنان على استخدامه في القياس.

الصدق التمييزي: وذلك للكشف عن الفروق بين الجنسيين وكذلك الفروق العمرية بين فئات عمرية مختلفة في التسامح وكانت جميعها دالة عند مستوى (0.01) أي أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين كل من الذكور والإناث لصالح الإناث وبين المجموعات العمرية لصالح وسط العمر يليها الرشد ثم المراهقة وعليه كان المقياس لديه القدرة على التمييز بين فئات عمرية مختلفة، وكذلك بين الجنسين، مما يطمئن على صدقه وإمكانية استخدامه في القياس.

صدق المحك: تم تطبيق مقياس جودة الحياة إعداد/ زينب شقير على عينة التقنين والبالغ عددها 60 طالب وطالبة (المعيار الثالث منه فقط) والذي يقيس الانتماء والقيم الخلقية والدينية والاجتماعية على ذات العينة وبلغ معامل الارتباط بين المقياسين (0.832) مما يطمئن على صدق المقياس.

ثانياً: كما قامت شقير بحساب ثبات مقياس التسامح بالطرق التالية:

طريقة إعادة التطبيق: وذلك بتطبيق المقياس على عينة من الجنسين بلغت (60) طالب وطالبة من كلية التربية جامعة طنطا مرتين متتاليتين بلغ الفاصل الزمني بينهما 45 يوماً وأشارت النتائج إلى أن جميع معاملات الارتباط موجبة ومرتفعة ودالة عند مستوى (0.01) مما يطمئن على ثبات المقياس.

طريقة التجزئة النصفية: حيث تم تقسيم مواقف المقياس إلى نصفين: الزوجية/ والفردية، وكان معامل الارتباط بين نصفي المقياس (0.820) وبلغ معامل الثبات باستخدام سبيرمان براون حوالي (0.814) وهو معامل ثبات دال عند (0.01) وهو مرتفع ويطمئن على استخدام المقياس.

طريقة "**ألفا كرونباخ**": حيث تم حساب معامل ألفا على عينة من الذكور والإناث (460) من طلاب كلية التربية- جامعة طنطا (مرحلة الليسانس- الدراسات العليا) وكانت معاملات الثبات مرتفعة للمجموعات الثلاث على حد سواء.

- **صدق وثبات المقياس في الدراسة الحالية:**

أ- الصدق:

للتأكد من الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) لمقياس التسامح في الدراسة الحالية ومدى ملائمته لخصائص عينة الدراسة وبيئتها، قام الباحث بتطبيق المقياس على عينة استطلاعية مكونه من (35) شخص من منسوبي الدفاع المدني، وقام الباحث بحساب صدق الاتساق الداخلي للمقياس وقد وجد الباحث أن هناك ارتباطاً ذا دلالة إحصائية بين درجة كل عبارة من العبارات المكونة لمقياس التسامح والدرجة الكلية لمجموع درجات باقي عبارات المقياس عند مستوي دلالة (0,01) مما يدل علي أن هذه العبارات تعبر وبشكل صادق عن التسامح، وكذلك تمت نفس العملية الاحصائية على ابعاد المقياس مما يدل علي أن هذه الابعاد تعبر وبشكل صادق عن التسامح وهذا يؤكد على صدق المقياس, والجداول التالية توضح ذلك:

جدول (8) الارتباط المصحح بين العبارة والبعد والمقياس لمقياس التسامح (ن=35)

البعد	رقم العبارة	الارتباط المصحح بين العبارة والبعد	الارتباط المصحح بين العبارة والمقياس	البعد	رقم العبارة	الارتباط المصحح بين العبارة والبعد	الارتباط المصحح بين العبارة والمقياس	البعد	رقم العبارة	الارتباط المصحح بين العبارة والبعد	الارتباط المصحح بين العبارة والمقياس
التسامح مع الذات	1	.610	.539	التسامح مع الآخر	9	.459	.505	التسامح مع المواقف	17	.500	.537
	2	.414	.391		10	.530	.607		18	.548	.583
	3	.536	.460		11	.474	.477		19	.533	.585
	4	.465	.433		12	.605	.594		20	.584	.572
	5	.615	.593		13	.583	.593		21	.544	.489
	6	.519	.461		14	.541	.522		22	.604	.592
	7	.517	.501		15	.593	.610		23	.570	.489
	8	.380	.467		16	.527	.573		24	.623	.608

جدول (9) ارتباط الأبعاد والمقياس لمقياس التسامح (ن=35)

محاور مقياس التسامح	المقياس
التسامح مع الذات	.830**
التسامح مع الآخر	.915**
التسامح مع المواقف	.886**

** دال عند مستوى 0,001

ب- الثبات:

قام الباحث وفق جدول (10) بالتحقق من ثبات المقياس بحساب ثبات إعادة التطبيق ومعامل ثبات ألفا كرونباخ ومعامل ثبات التجزئة النصفية على العينة الاستطلاعية، وبلغت معاملات ثبات إعادة التطبيق للمقياس وأبعاده المختلفة ما بين (0.74 : 0.82) بينما بلغ معاملات ثبات ألفا كرونباخ ما بين (0.66 : 0.88) ، وبلغ معامل ثبات التجزئة النصفية (معادلة سبيرمان – براون) وأيضا (معادلة جاتمان) ما بين (0.80 : 0.82) وجميع معاملات الثبات لجميع الطرق دالة إحصائيا عند (0.01) وهي معاملات ثبات مرتفعة للمقياس.

جدول (10) ثبات مقياس التسامح (ن=35)

محاور مقياس التسامح	عدد العبارات	إعادة التطبيق	الفا كرونباخ	التجزئة النصفية			
				الجزء الأول	الجزء الثاني	سبيرمان-براون	جاتمان
التسامح مع الذات	8	.742	.798	.653	.655	.818	.817
التسامح مع الآخر	8	783	.820	.677	.732	.798	.797
التسامح مع المواقف	8	.794	.835	.710	.759	.797	.796
المقياس ككل	24	.821	.915	.850	.884	.797	.795

3- مقياس جودة الحياة "الصورة المختصرة"

أعد هذا المقياس منظمة الصحة العالمية ليقدم بروفيل مختصر عن مستوى الجودة السائد في حياة الفرد، وقامت (أرنوط، 2008) بترجمة المقياس إلى العربية، ويتكون المقياس في صورته النهائية من (26 بند)، يتضمن بندين عن جودة الحياة- بند رقم (1) عامة والصحة العامة- بند رقم (2)، و(24 بند) موزعة على أربعة أبعاد فرعية للمقياس، كما يلي:

1- **الصحة الجسمية:**

يتكون من سبعة أجزاء (الانشطة الحياتية اليومية – الاعتماد على العقاقير والمساعدة الطبية – القوة والاجهاد – قابلية الحركة والتنقل – الالم والعناء – النوم والراحة – القدرة العمل) وبذلك يتكون هذا البعد من (7 بنود) لقياس جودة الصحة الجسمية هي البنود التي ارقامها (3، 4، 10، 15، 16، 17، 18).

2- **الصحة النفسية:**

تتكون من ستة مجالات هي (صورة الجسم والمظهر العام- المشاعر السلبية- المشاعر الايجابية- تقدير الذات – معتقدات الفرد الدينية والروحية- التفكير /التعلم / التذكر) وبذلك يتكون هذا البعد من (6 بنود) أرقامها (5، 6، 7 ، 11، 19، 26)

3- **العلاقات الاجتماعية:**

ويتضمن هذا البعد ثلاثة مجالات هي (العلاقات الشخصية، المساندة الاجتماعية، والنشاط الجنسي) وبذلك يتكون هذا البعد من (3بنود) أرقامها (20، 21، 22).

4- البيئة:

ويتكون من ثمانية مجالات هي (الموارد المادية – الحرية –الأمن والامان المادي- البيئة الاسرية- الرعاية الصحية والاجتماعية- الفرص المتاحية لاكتساب المعارف وتعلم المهارات- الاشتراك في واتاحة الفرصة للابداع/ النشاطات الترفيهية- البية الطبيعية) وبذلك يتكون هذا البعد من (8 بنود) أرقامها (8، 9، 12، 13، 14، 23، 24، 25).

- **تصحيح المقياس:**

يتم الاجابة على بنود المقياس وفقا لمقياس متدرج تتراوح الدرجات عليه ما بين (5درجات إلى درجة واحدة) وذلك في حالة الاجابة الايجابية ، حيث تشير الدرجة المرتفعة إلى ارتفاع في جودة الحياة، وتعكس هذه الدرجات في حالة الاجابات السلبية.

ويتم حساب درجة كل بعد من الأبعاد الاربعة بمتوسط مجموع درجات الفرد على البنود المكونة لكل بعد، ثم بعد ذلك تجمع متوسط درجات الفرد على الابعاد الاربعة للحصول على الدرجة الكلية ولكن بعد تحويل هذه الدرجة الكلية كما في المعادلة:

الدرجة المحولة = (الدرجة – 4) ×(16/100)

- **صدق وثبات المقياس في صورته المترجمة إلى العربية:**

قامت مترجمة المقياس بالتحقق من كفاءة المقياس وصدقه وثباته فيما يقيسه بتطبيقه على عينة مكونه من (50) فرد من الذكور والاناث، تراوحت أعمارهم بين (20-40 عام) وتحققت المترجمة من صدق المقياس باستخدام التحليل العاملي باختبار نموذج العامل الكامن الذي حاز على مطابقة تامة، حيث بلغت قيمة كا2=صفر وكان مستوى دلالتها (0,001) ، ونتج عن التحليل العاملي استخلاص أربعة عوامل كامنة تنتظم حولها الأبعاد الفرعية التي يتكون نها المقياس، واستقطب هذه العوامل (76.57%) من التباين الارتباطي للمصفوفة الارتباطية، وتشبعت جميع البنود على المقياس، وبذلك تأكدت الباحثة من التحقق من صدق التحليل العملي للمقياس.

- **ثبات المقياس:**

تحققت معدة المقياس من ثبات المقياس بطريقة إعداد الاختبار وكان معامل الارتباط بين التطبيقين 0.89 ، بمستوى دلالة 0.01، وكذلك بطرقة ألفا كرونباخ وجاءت معاملات الثبات ما بين (0.79 – و0.89) بالنسبة للأبعاد ، وجاء معمل الثباتن للمقياس ككل (0.93) كما قامت معدة المقياس بحساب ثبات الاتساق الداخلي للمقياس وجاءت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المقياس والدرجة الكلية للمقياس ما بين (0.66 – 0.73) وكلها معاملات ثبات مرتفعة وتدل على ثبات المقياس.

- **وصدق وثبات المقياس في الدراسة الحالية:**

أ- الصدق:

سعى الباحث للتحقق من كفاءة المقياس وصدقه وثباته فيما يقيسه والتأكد من مدى ملائمته لعينة الدراسة الحالية وللبيئة السعودية، حيث قام الباحث بتطبيق المقياس على عينة استطلاعية مكونه من (35) شخص من منسوبي الدفاع المدني، وقام الباحث بحساب صدق الاتساق الداخلي للمقياس، وقد وجد الباحث أن هناك ارتباطاً ذا دلالة إحصائية بين درجة كل عبارة من العبارات المكونة لمقياس جودة الحياة والدرجة الكلية لمجموع درجات باقي عبارات المقياس وتراوحت معاملات الارتباط ما بين (0.36 – 0.67) ودالة عند مستوي دلالة (0,01) مما يدل علي أن هذه العبارات تعبر وبشكل صادق عن جودة الحياة، وكذلك تمت نفس العملية الاحصائية على ابعاد المقياس وقد وجد الباحث أن هناك ارتباطاً ذا دلالة إحصائية بين درجة أبعاد المقياس المختلفة والدرجة الكلية للمقياس وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.86 – 0.93) ودالة عند مستوي دلالة (0,01) مما يدل علي أن هذه الابعاد تعبر وبشكل صادق عن جودة الحياة، وهذا يشير إلى أن صدق المقياس, والجداول التالية توضح ذلك:

جدول (11) الارتباط المصحح بين العبارة والبعد والمقياس لمقياس جودة الحياة (ن=35)

محاور مقياس جودة الحياة	رمز العبارة	الارتباط المصحح بين العبارة والبعد	الارتباط المصحح بين العبارة والمقياس
جودة الحياة عامة	1	.521	.641
الصحة العامة	2	.483	.569
الصحة الجسمية	3	.437	.487

محاور مقياس جودة الحياة	رمز العبارة	الارتباط المصحح بين العبارة والبعد	الارتباط المصحح بين العبارة والمقياس
	4	.531	.576
	10	.529	.616
	15	.507	.568
	16	.578	.607
	17	.589	.673
	18	.501	.539
الصحة النفسية	5	.549	.651
	6	.455	.540
	7	.580	.621
	11	.415	.469
	19	.601	.703
	26	.420	.542
العلاقات الاجتماعية	20	.500	.575
	21	358,	542,
	22	458,	558,
البيئة المادية	8	.568	.579
	9	.535	.575
	12	.494	.549
	13	.502	.591
	14	.577	.651
	23	.651	.637
	24	.573	.590
	25	.514	.531

جدول (12) ارتباط الأبعاد والدرجة الكلية لمقياس جودة الحياة (ن=35)

أبعاد مقياس جودة الحياة	المقياس
الصحة الجسمية	.929**
الصحة النفسية	.922**
العلاقات الاجتماعية	.856**
البيئة المادية	.907**

** دال عند مستوى 0.001

ب- الثبات:

للتأكد من ثبات المقياس قام الباحث بحساب ثبات المقياس بطريقتي التجزئة النصفية وألفا كرونباخ على العينة الاستطلاعية (35)، وبلغت معاملات ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية (جاتمان) بين (0.60 – 0.83) ، (سبيرمان –بيراون) بين (0,63–0.83) للأبعاد، أما للدرجة الكلية كان معامل الثبات (0.94) ، ودال عند مستوى (0,01) معامل ثبات ألفا كرونباخ (0,63–0.83) للأبعاد ، والمقياس ككل (0.93) ودال عند مستوى (0,1) وهي معاملات ثبات مرتفعة، وتشير إلى ثبات المقياس، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (13) معاملات ثبات مقياس جودة الحياة (ن=35)

محاور مقياس جودة الحياة	عدد العبارات	الفا كرونباخ	التجزئة النصفية			
			الجزء الأول	الجزء الثاني	سبيرمان–براون	جاتمان
جودة الحياة عامة	1	.921	–	–	–	–
الصحة العامة	1	.894	–	–	–	–
الصحة الجسمية	7	.794	.654	.665	.802	.795
الصحة النفسية	6	.762	.625	.539	.804	.802
العلاقات الاجتماعية	3	.627	.497	.478	.629	.598
البيئة المادية	8	827.	668.	741.	826.	825.
المقياس ككل	24	932.	874.	867.	931.	944.

- **الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:**

تم استخدام برنامج SPSS الإصدار 22 في حساب جميع المعاملات الإحصائية.

- التكرارات والنسب المئوية.، المتوسطات والانحرافات المعيارية.
- معامل ارتباط بيرسون.
- معامل الارتباط الكلى المصحح.
- معاملات الثبات: الفا كرونباخ، سبيرمان–براون و جاتمان.
- اختبار ت للكشف عن الفروق بين مجموعتين مستقلتين.
- اختبار تحليل التباين أحادى الاتجاهANOVA
- اختبار شفيه للمقارنات البعدية Scheffee

- اختبار كروسكال-وليسKruskal-Wallis اللابارامترى للكشف عن الفروق بين أكثر من مجموعتين مستقلتين.
- اختبار مان-وتني اللابارامترى للكشف عن الفروق بين مجموعتين مستقلتين.

الفصـــل الرابـــع

نتائج الدراسة ومناقشتها

- الوصف الإحصائي لمتغيرات الدراسة
- نتائج الفرض الأول ومناقشتها
- نتائج الفرض الثاني ومناقشتها
- نتائج الفرض الثالث ومناقشتها
- نتائج الفرض الرابع ومناقشتها
- نتائج الفرض الخامس ومناقشتها
- نتائج الفرض السادس ومناقشتها
- نتائج الفرض السابع ومناقشتها

الفصل الرابع

نتائج الدراسة ومناقشتها

تناول الباحث في هذا الفصل عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة، ثم قام بتفسير هذه النتائج وتحليلها ومناقشتها وتم التفسير في ضوء أدبيات الإطار النظري والدراسات السابقة ورؤية الباحث وخبراته البحثية على النحو التالي:

الوصف الإحصائي لمتغيرات الدراسة:

جدول (14) الوصف الإحصائي لبعض متغيرات الدراسة (ن = 141)

المتغير	البيان	الدرجة الصغرى	الدرجة العظمى	المتوسط	الانحراف المعيارى
الذكاء الانفعالي	إدارة الانفعالات	2.13	4.67	3.6076	.57161
	التعاطف	1.55	4.64	3.4771	.65611
	تنظيم الانفعالات	2.31	4.46	3.5526	.55467
	المعرفة الوجدانية	2.00	4.60	3.6333	.61837
	التواصل الاجتماعي	1.56	4.78	3.4901	.68751
	الدرجة الكلية	**2.18**	**4.36**	**3.5522**	**.53894**
التسامح	التسامح مع الذات	1.00	3.00	2.2890	.47036
	التسامح مع الآخر	1.13	3.00	2.2908	.48424
	التسامح مع المواقف	1.00	3.00	2.2243	.49989
	الدرجة الكلية	**1.21**	**2.96**	**2.2680**	**.42595**
جودة الحياة	الصحة الجسمية	1.86	4.57	3.2432	.61011
	الصحة النفسية	2.00	4.67	3.2175	.58314
	العلاقات الاجتماعية	2.00	5.00	3.3002	.66941
	البيئة المادية	2.00	4.63	3.2252	.59203
	الدرجة الكلية	**2.22**	**4.41**	**3.2465**	**.55361**

نتائج الفرض الأول ومناقشتها:

نص الفرض الأول على أنه (توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الذكاء الانفعالي وجودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة).

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم حساب قيم معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرين لدى أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتيجة كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول (15) معامل ارتباط بيرسون بين الذكاء الانفعالي بأبعاده وجودة الحياة بأبعادها لدى عينة الدراسة الكلية (ن = 141).

جودة الحياة / الذكاء الانفعالي	الصحة الجسمية	الصحة النفسية	العلاقات الاجتماعية	البيئة المادية	الدرجة الكلية لجودة الحياة
إدارة الانفعالات	.371**	.406**	.317**	.402**	.412**
التعاطف	.409**	.390**	.340**	.388**	.422**
تنظيم الانفعالات	.337**	.357**	.322**	.372**	.384**
المعرفة الوجدانية	.391**	.398**	.301**	.399**	.410**
التواصل الاجتماعي	.396**	.411**	.380**	.412**	.442**
الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي	.438**	.451**	.382**	.453**	.476**

** دال عند مستوى 0,001

يتضح من الجدول رقم (15) أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.001) بين متوسط درجات منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة على الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الانفعالي وجميع أبعاده ومتوسط درجاتهم علي الدرجة الكلية لمقياس جودة الحياة، وجميع أبعاده ، وهذا يدل على أن الذكاء الانفعالي يرتبط ارتباطا موجبا ودالا بجودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة، وهذا يشير إلى أن ارتفاع مستوى الذكاء الانفعالي لدى منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة يناظره ارتفاع في مستوى إدراكهم لجودة حياتهم.

وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة التي توصلت إلى أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الانفعالي وجودة الحياة، وأن الذكاء الانفعالي منبئ لجودة الحياة. (Extremera, 2002); (Frisch, Clark, Rous, & Rudd 2005); (Freedman,chini &Fiedeldey,2007); (Kumar& Rajaram,2012) ، (عجاجه، 2007)، (منصور، 2007)، (النواجحه والفرا، 2012)،(الفزي، 2015)،(حسن، د. ت)

ويرى الباحث أن هذه النتيجة جاءت منطقية ومتفقة مع الأطر النظرية للذكاء الانفعالي حيث أشارت النماذج المختلفة التي ترى أن الذكاء الانفعالي كسمة يرتبط بسمات الشخصية الايجابية ايجابيا

وبسمات الشخصية السلبية سلبيا (الحمود، 2012) كما أن متغير الذكاء الانفعالي ينتمي إلى الجوانب الايجابية في شخصية الفرد التي تؤثر في إدراكه لجودة حياته (النواجحة 2012).

كما تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة بار- أون (Bar-on, 2005) التي أظهرت أنه يوجد تأثير قوى للذكاء الوجداني في تحسين جودة الحياة وتنمية شعور الفرد بالرضا عن الحياة، وهذا يؤكد على دور الذكاء الانفعالي الذي يتمتع به الفرد في زيادة شعوره بجودة الحياة.

نتائج الفرض الثاني ومناقشتها:

نص الفرض الثاني على أنه (توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التسامح وجودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة).

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم حساب قيم معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرين لدى أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتيجة كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول (16) معامل ارتباط بيرسون بين التسامح بأبعاده وجودة الحياة بأبعادها لدى عينة الدراسة الكلية (ن = 141).

جودة الحياة / التسامح	الصحة الجسمية	الصحة النفسية	العلاقات الاجتماعية	البيئة المادية	الدرجة الكلية لجودة الحياة
التسامح مع الذات	.484**	.463**	.468**	.445**	.516**
التسامح مع الآخر	.400**	.441**	.461**	.447**	.485**
التسامح مع المواقف	.437**	.431**	.494**	.399**	.490**
الدرجة الكلية للتسامح	.501**	.506**	.540**	.489**	.565**

** دال عند مستوى 0,001

يتضح من الجدول رقم (16) أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.001) بين متوسط درجات منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة على الدرجة الكلية لمقياس التسامح بجميع أبعاده ومتوسط درجاتهم علي الدرجة الكلية لمقياس جودة الحياة، بجميع أبعاده، وهذا يدل على أن التسامح يرتبط ارتباطا موجبا ودالا بجودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة،

وهذا يشير إلى أن ارتفاع مستوى التسامح لدى منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة يناظره ارتفاع في مستوى إدراكهم لجودة حياتهم.

وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة التي انتهت إلي أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة بين التسامح وجودة الحياة والرضا عن الحياة والسعادة، وأن التسامح منبئ جيد بجودة الحياة. (Johan, & Liza, 2005) ; (Maltby, Day, & Barber, 2005); (Thompson, Snyder, Hoffman, Michael, Rasmussen, Billings, et al., 2005); (Lawler-Row, & Piferi, 2006) (الشربيني، 2009) (أنور، وعبد الصادق، 2010) (محمد، 2013)، (حسن، 2014، ب).

ويرى الباحث أن هذه النتيجة جاءت منطقية ومتفقة مع الأطر النظرية للتسامح حيث أشار دنمارك (Denmark, 2006) إلى أن للتسامح العديد من الفوائد منها أن التسامح يساعد في العلاج النفسي من خلال إحداث تغيرات ايجابية التأثير، كما يحسن من الصحة النفسية والجسمية، ويعيد للضحية الإحساس بقوة الشخصية، ويساعد على تحقيق المصالحة بين المسيء والمساء إليه، ويعزز الأمل لحل الصراعات في العالم أجمع.

كما أكد (السيد وشراب ، 2008 ، 143) على أن التسامح يتضمن العديد من المزايا كتعزيز الثقة بين الأفراد، وتحقيق التصالح، وتسوية الخلافات والنزاعات، وتحسين الصحة النفسية، وتحقيق الشعور بالسعادة، والتقليل من المشاعر السلبية كالقلق والاكتئاب. (السيد وشراب ، 2008 ، 143).

ويرى الباحث أن هذا كله يفسر العلاقة الموجبة بين التسامح وجودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني، نظرا لتسامحهم وشعورهم بعظيم دورهم في مساعدة المواطنين وخدمة الوطن والذي يعود عليهم بالشعور بدرجة مرتفعة من ادراك جودة الحياة.

نتائج الفرض الثالث ومناقشتها:

نص الفرض الثالث على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي تعزى إلى (اختلاف الوظيفة – مستوى الدخل – مستوى التعليم) لدى عينة الدراسة.

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم ما يلي:

أ- الفروق في الذكاء الانفعالي تعزى إلى اختلاف الوظيفة (ضباط - أفراد)

تم استخدام اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات درجات الضباط ومتوسطات درجات الأفراد على مقياس الذكاء الانفعالي، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (17) نتائج اختبار (ت) للفروق بين متوسطات الضباط ومتوسطات الأفراد في الذكاء الانفعالي

العينة	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	دح	ت	مستوى الدلالة
ضباط	61	3.8757	.43230	139	7.292	0.001
أفراد	80	3.3055	.47997			

يتضح من جدول (17) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الضباط ومتوسطات درجات الأفراد علي الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الانفعالي عند مستوي دلالة (0.01) والفروق كانت في اتجاه الضباط[1] ، وتعني هذه النتيجة أن الضباط يتمتعوا بالذكاء الانفعالي أكثر من الأفراد.

يرى الباحث أن هذه النتيجة يمكن تفسيرها في ضوء اختلاف السمات الشخصية لدى كل من الضباط والافراد، وتمتع الضباط بالذكاء الانفعالي قد يرجع إلى مستوى تعليمهم أو ارتفاع درجتهم الوظيفية والذي يولد لديهم القدرة على فهم مشاعرهم وفهم مشاعر الاخرين.

ب- الفروق في الذكاء الانفعالي التي تعزى إلى مستوى الدخل (7 ألاف فأقل – 8 : 11 ألف – 12: 16 ألف – 17 ألف فأكثر)

لحساب الفروق في الذكاء الانفعالي التي تعزى إلى سنوات الخبرة استخدم الباحث تحليل التباين أحادي الاتجاه One Way Anova لدلالة الفروق بين الفئات الاربع واختبار شيفية للمقارنات البعدية والجداول التالية توضح ذلك.

(1) ملحوظة : الفروق في اتجاه أصحاب المتوسط الأعلى.

جدول (18) تحليل التباين أحادي الاتجاه للفروق بين المجموعات الأربع في الذكاء الانفعالي

التباين	مجموع المربعات	د ح	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	13,144	3	4,381	21,149	0,001
داخل المجموعات	28,381	137	0,207		
الكل	41,525	140	–		

يتضح من جدول (18) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات الاربع (7 ألاف فأقل – 8 : 11 ألف – 12 : 16 ألف – 17 ألف فأكثر) في الذكاء الانفعالي عند مستوى دلالة (0,001)، ولتحديد اتجاه تلك الفروق بين المجموعات الأربع استخدم الباحث اختبار شيفيه للمقارنات البعدية وكانت نتائجه كالتالي:

جدول (19) اختبار شفيه للمقارنات البعدية للكشف عن الفروق في الذكاء الانفعالي التي تعزى إلى مستوى الدخل

مستوى الدخل (I)	مستوى الدخل (J)	متوسط الفروق (I-J)	مستوى الدلالة
(7 ألاف ر.س فأقل) (3,0791)	(8 ألاف-11 ألف ر.س)(3,4037)	32460,	0.05
	(12-16 ألف ر.س)(3,5385)	45940*,	0.01
	(17 ألف ر.س فأكثر)(3,8803)	80125*,	0.001
(8 ألاف-11 ألف .س) (3,4037)	(12-16 ألف ر.س)(3,5385)	13480,	غير دال
	(17 ألف ر.س فأكثر)(3,8803)	47666*,	0.001
(12-16 ألف ر.س) (3,5385)	(17 ألف ر.س فأكثر)(3,8803)	34186*,	0.05

يتضح من جدول (19) ما يلى:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوى الدخل من (7 ألاف فأقل) كل من ذوي الدخل من (8 ألاف–11 ألف) وذوي الدخل من (12– 16 ألف) وذوي الدخل من (17 ألف فأكثر) في الذكاء الانفعالي عند مستوى دلالة (≤0.5) ودلالة الفروق في اتجاه ذوي الدخل الأعلى، وكذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي الدخل من (17 ألف فأكثر) وكل من ذوى الدخل من (8 ألاف–11 ألف) و ذوى الدخل من (12– 16 ألف) في الذكاء الانفعالي عند مستوى دلالة (≤0.5) ودلالة الفروق في اتجاه ذوي الدخل الأعلى.

- أنه لا توجد فروق بين ذوى الدخل من (8 ألاف–11 ألف) وذوي الدخل من (12–16 ألف) في الذكاء الانفعالي.

تشير جميع هذه النتائج إلى أن ذوي الدخل المرتفع شهريا أكثر ذكاءا انفعاليا مقارنة بذوي الدخل المنخفض، ويرى الباحث أن السبب في ذلك قد يرجع إلى أن الفرد كلما كانت حالته المادية جيد كلما كان هناك اتزان وجداني لديه لأنه لا يعاني من الضغوط المادية التي ترهق العديد من أفراد المجتمع وتجعلهم يتعاملون بعصبية مع المواقف ومع الآخرين، أما المرتفعين ماديا قد ينعكس ذلك على سلوكهم وفهمهم للآخرين والتعامل معهم بشكل جيد دون عصبية.

أ- الفروق في الذكاء الانفعالي التي تعزى إلى مستوى التعليم (تعليم جامعي فأعلى – تعليم ثانوي – تعليم متوسط فأقل)

لحساب الفروق في الذكاء الانفعالي التي تعزى إلى مستوى التعليم استخدم الباحث اختبار كروسكال– وليس[1] Kruskal-Wallis لدلالة الفروق بين الفئات الثلاثة واختبار مان ويتني Mann–Whitney (U) للمقارنات والجداول التالية توضح ذلك.

جدول (20) اختبار كروسكال– وليس Kruskal-Wallis للفروق بين الفئات الثلاثة في الذكاء الانفعالي

البيان	ن	كد ح	كا 2	مستوى الدلالة
مستوى التعليم	141	2	38,776	0,001

جدول (21) اختبار مان–وتني Mann–Whitney للمقارنات للكشف عن الفروق في الذكاء الانفعالي التي تعزي إى مستويات التعليم

المقارنات	مستوى التعليم	ن	المتوسط الرتب	مجموع الرتب	U	مستوى الدلالة
المقارنة الأولى	تعليم جامعي فأعلى	77	75,29	5797,00	748	0,001

[1] ملحوظة : تم استخدام هذا الأسلوب الاحصائي لوجود فارق كبير بين أحجام العينات (عدم التوازن بين أحجام العينات).

	تعليم ثانوي	46	39,76	1829,00		
المقارنة الثانية	**تعليم جامعي فأعلى**	77	53,95	4154,00	235	0,001
	تعليم متوسط فأقل	18	22,56	406,00		
المقارنة الثالثة	**تعليم ثانوي**	46	35,04	1612,00	297	غير دالة
	تعليم متوسط فأقل	18	26,00	468,00		

يتضح من جدول (21) ما يلى:

- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي التعليم الجامعي فأعلى وكل من ذوي التعليم الثانوي وذوي التعليم المتوسط فأقل في الذكاء الانفعالي عند مستوى دلالة (0,001) ودلالة الفروق في اتجاه ذوي التعليم الجامعي فأعلى.
- أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوى التعليم الثانوي وذوي التعليم المتوسط فأقل.

تشير هذه النتائج إلى أن ذوي التعليم الجامعي أكثر ذكاءا انفعاليا مقارنة بذوي التعليم الثانوي والمتوسط، ويرى الباحث أن السبب في ذلك قد يرجع إلى أن الأفراد ذوي التعليم الجامعي تعرضوا لمواقف تعليمية كثيرة سواء في التعامل مع الاخرين أو حتى التعامل مع مواقف الحياه، مما أكسبهم خبرة في فهم المواقف والاخرين وايضا فهم انفسهم لأن التعليم الجامعي يزيد من ادراك الفرد وفهمه للمواقف المختلفة وكيفية التعامل، كما أن التعليم الجامعي يزيد من العلاقات الاجتماعية لدى الفرد وهذا كله يزيد من الذكاء الانفعالي للفرد.

نتائج الفرض الرابع ومناقشتها:

نص الفرض الرابع على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التسامح تعزى إلى (اختلاف الوظيفة – الدخل – مستوى التعليم) لدى عينة الدراسة.

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم ما يلي:

أ- الفروق في التسامح تعزى إلى اختلاف الوظيفة (ضباط – أفراد)

للتحقق منها تم استخدام اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات درجات الضباط ومتوسطات درجات الأفراد في التسامح، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (22) نتائج اختبار (ت) للفروق بين متوسطات الضباط ومتوسطات الأفراد في التسامح

العينة	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	د ح	ت	مستوى الدلالة
ضباط	61	3,4761	55530.	139	1,720	غير دال
أفراد	80	3,3036	.61464			

يتضح من جدول (22) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الضباط ومتوسطات درجات الأفراد في التسامح، وتعني هذه النتيجة أن الضباط والأفراد لا يختلفون في مستوى التسامح.

يرى الباحث أن هذه النتيجة وهي عدم وجود فروق دالة بين الافراد والضباط في التسامح قد ترجع إلى أن الأفراد والضباط بالدفاع المدني يعملون لخدمة المواطن وخدمة الوطن وهذا يجعلهم أكثر تقبلا للأخرين وأكثر حلما وتسامحا معهم، كما أن المواطنين الذين يحتاجون لخدمات الدفاع المدني هم المواطنين الذين يعانون من الكوارث والازمات وهذا يمهد لتقبل رجال الامن لهم وعدم النظر لأساءه التي يوجهها بعض المواطنين لهم مما يجعل الفرد كالضابط في التسامح.

ب- الفروق في التسامح التي تعزى إلى مستوى الدخل (7 ألاف فأقل – 8 : 11 ألف – 12: 16 ألف – 17 ألف فأكثر)

لحساب الفروق في التسامح التي تعزى إلى سنوات الخبرة استخدم الباحث تحليل التباين أحادي الاتجاه One Way Anova لدلالة الفروق بين الفئات الاربع واختبار شيفية للمقارنات البعدية والجداول التالية توضح ذلك.

جدول (23) تحليل التباين أحادي الاتجاه للفروق بين المجموعات الأربع في التسامح

التباين	مجموع المربعات	د ح	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	.946	3	.315	1.767	غير دال
داخل المجموعات	24.454	137	.178		
الكل	25.400	140			

يتضح من جدول (23) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية (عند مستوى ≤ 0.05) بين المجموعات الاربع (7 ألاف فأقل – 8 : 11 ألف – 12 : 16 ألف – 17 ألف فأكثر) في التسامح.

ج- الفروق في التسامح التي تعزى إلى مستوى التعليم (تعليم جامعي فأعلى – تعليم ثانوي – تعليم متوسط فأقل)

لحساب الفروق في التسامح التي تعزى إلى مستوى التعليم استخدم الباحث اختبار كروسكال- وليس Kruskal-Wallis لدلالة الفروق بين الفئات الثلاثة واختبار مان ويتني Mann–Whitney (U) للمقارنات والجداول التالية توضح ذلك.

جدول (24) اختبار كروسكال- وليس Kruskal-Wallis للفروق بين الفئات الثلاثة في التسامح

البيان	ن	كد ح	كا 2	مستوى الدلالة
مستوى التعليم	141	2	4.068	غير دال

يتضح من جدول (24) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية (عند مستوى ≤ 0.05) بين المجموعات الثلاث (تعليم جامعي فأعلى – تعليم ثانوي – تعليم متوسط فأقل) في التسامح.

يرى الباحث أن هذه النتائج جميعها اشار إلى أنه لا توجد فروق في التسامح تعزى إلى اختلاف الوظيفة واختلاف مستوى الدخل واختلاف التعليم وهي قد ترجع إلى عدم وجود فروق بين الافراد والضباط في التسامح وأن الأفراد والضباط بالدفاع المدني (مع اختلاف تعليهم ودخلهم) يعملون لخدمة المواطن وخدمة الوطن وهذا يجعلهم أكثر تقبلا للأخرين وأكثر حلما وتسامحا معهم، كما أن المواطنين الذين يحتاجون لخدمات الدفاع المدني هم المواطنين الذين يعانون من الكوارث والازمات وهذا يمهد لتقبل رجال الامن لهم وعدم النظر لأساءه التي يوجهها بعض المواطنين لهم مما يجعل الفرد كالضابط في التسامح.

نتائج الفرض الخامس ومناقشتها:

نص الفرض الخامس على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة تعزى إلى (اختلاف الوظيفة – مستوى الدخل – مستوى التعليم) لدى عينة الدراسة.

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم ما يلي:

أ- الفروق في جودة الحياة التي تعزى إلى اختلاف الوظيفة (ضباط - أفراد)

تم استخدام اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات درجات الضباط ومتوسطات درجات الأفراد في جودة الحياة، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (25) نتائج اختبار (ت) للفروق بين متوسطات الضباط ومتوسطات الأفراد في جودة الحياة

العينة	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	دح	ت	مستوى الدلالة
ضباط	61	3.4546	.53626	139	4.112	.001
أفراد	80	3.0879	.51558			

يتضح من جدول (25) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الضباط ومتوسطات درجات الأفراد علي الدرجة الكلية لمقياس جودة الحياة عند مستوي دلالة (0,001) والفروق كانت في اتجاه الضباط[1]، وتعني هذه النتيجة أن الضباط لديهم إدراك موجب بجودة حياتهم أكثر من الأفراد.

يرى الباحث أن هذه النتيجة قد ترجع إلى أن المهام الوظيفية المكلف بها الضباط قد تختلف عن أعمال الافراد من حيث طبيعة الأعمال المكلف بها كل منهم، وقد تكون مهام الافراد أصعب الى حد ما من مهام الضباط وهذا قد يؤثر على ادراكهم لجودة حياتهم، مما نتج عنه أن الضباط يشعرون بجودة حياه أفضل من الأفراد.

(1) ملحوظة : الفروق في اتجاه أصحاب المتوسط الأعلى.

ج- الفروق في جودة الحياة التي تعزى إلى مستوى الدخل (7 ألاف فأقل – 8 : 11 ألف – 12: 16 ألف – 17 ألف فأكثر)

لحساب الفروق في جودة الحياة التي تعزى إلى سنوات الخبرة استخدم الباحث تحليل التباين أحادي الاتجاه One Way Anova لدلالة الفروق بين الفئات الاربع واختبار شيفية للمقارنات البعدية والجداول التالية توضح ذلك.

جدول (26) تحليل التباين أحادي الاتجاه للفروق بين المجموعات الأربع في جودة الحياة

التباين	مجموع المربعات	د ح	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	6.367	3	2.122	7.957	.001
داخل المجموعات	36.540	137	.267		
الكل	42.907	140			

يتضح من جدول (26) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات الاربع (7 ألاف فأقل – 8 : 11 ألف – 12 : 16 ألف – 17 ألف فأكثر) في جودة الحياة عند مستوى دلالة (0,001)، ولتحديد اتجاه تلك الفروق بين المجموعات الأربع استخدم الباحث اختبار شيفيه للمقارنات البعدية وكانت نتائجه كالتالي:

جدول (27) اختبار شفيه للمقارنات البعدية للكشف عن الفروق في جودة الحياة التي تعزى إلى مستوى الدخل ن = (141)

مستوى الدخل (I)	مستوى الدخل (J)	متوسط الفروق (I-J)	مستوى الدلالة
(7 ألاف ر.س فأقل) **(2.9952)**	(8 ألاف-11 ألف ر.س)**(3.0407)**	.04553	غير دال
	(12-16 ألف ر.س)**(3.2245)**	.22937	غير دال
	(17 ألف ر.س فأكثر)**(3.4906)**	.49539*	.001
(8 ألاف-11 ألف .س) **(3.0407)**	(12-16 ألف ر.س)**(3.2245)**	.18383	غير دال
	(17 ألف ر.س فأكثر)**(3.4906)**	.44986*	.01
(12-16 ألف ر.س) **(3.2245)**	(17 ألف ر.س فأكثر)**(3.4906)**	.22937	غير دال

يتضح من جدول (27) ما يلى:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوى الدخل (من7 آلاف فأقل) وذوي الدخل (من17 ألف فأكثر) في جودة الحياة عند مستوى دلالة (0,001) ودلالة الفروق في اتجاه ذوي الدخل المرتفع (من17 ألف فأكثر)، وكذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوى الدخل (من8 آلاف-11 ألف) وذوي الدخل (من17 ألف فأكثر) في جودة الحياة عند مستوى دلالة (0,001) ودلالة الفروق في اتجاه ذوي الدخل الأعلى(من17 ألف فأكثر).
- أنه لا توجد فروق بين ذوى الدخل (من7 آلاف فأقل) وكل من ذوي الدخل وذوي الدخل (من12-16 ألف)، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوى الدخل (من12-16 ألف) وكل من ذوي الدخل (من8 آلاف-11 ألف) ذوي الدخل (من17 ألف فأكثر) في جودة الحياة.

يرى الباحث أنه يمكن تفسير نتيجة أن ذوي الدخل المرتفع شهريا أكثر شعورا بجودة الحياة مقارنة بذوي الدخل المنخفض، في ضوء الحالة المادية للكل منهم وأن ذوي الدخل المرتفع قد يكون لديهم القدرة على الحصول على متطلبات الحياه كما أنهم قد يستطيعون السفر والترفيه والاستمتاع وعدم وجود ضغوط مادية تؤثر على حياتهم مما يجعلهم أكثر رضا عن حياتهم وعن جودة الحياة لديهم.

ب-الفروق في جودة الحياة التي تعزى إلى مستوى التعليم (تعليم جامعي فأعلى – تعليم ثانوي – تعليم متوسط فأقل)

لحساب الفروق في جودة الحياة التي تعزى إلى مستوى التعليم استخدم الباحث اختبار كروسكال- وليس Kruskal-Wallis لدلالة الفروق بين الفئات الثلاثة واختبار مان ويتني Mann-Whitney (U) للمقارنات والجداول التالية توضح ذلك.

جدول (28) اختبار كروسكال- وليس Kruskal-Wallis للفروق بين الفئات الثلاثة في جودة الحياة

البيان	ن	كد ح	كا 2	مستوى الدلالة
مستوى التعليم	141	2	10.644	.01

جدول (29) اختبار مان–وتني Mann-Whitney للمقارنات للكشف عن الفروق في جودة الحياة التي تعزي إلى مستويات التعليم

مستوى الدلالة	U	مجموع الرتب	المتوسط الرتب	ن	مستويات العليم
.05	1283	5262.00	68.34	77	**تعليم جامعي فأعلى**
		2364.00	51.39	46	**تعليم ثانوي**
.05	427	3962.00	51.45	77	**تعليم جامعي فأعلى**
		598.00	33.22	18	**تعليم متوسط فأقل**
غير دال	329	1580.00	34.35	46	**تعليم ثانوي**
		500.00	27.78	18	**تعليم متوسط فأقل**

يتضح من جدول (29) ما يلى:

- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي التعليم الجامعي فأعلى وكل من ذوي التعليم الثانوي وذوي التعليم المتوسط فأقل في جودة الحياة عند مستوى دلالة (0,05) ودلالة الفروق في اتجاه ذوي التعليم الجامعي فأعلى.
- أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوى التعليم الثانوي وذوي التعليم المتوسط فأقل في جودة الحياة.

من الممكن أن ترجع هذه النتيجة إلى الفرق في التفكير بين ذوي التعليم العالي وذوي التعليم الأقل وفهم ذوي التعليم العالي لظروف الحياة وقدرتهم على التعامل الجيد مع الاخرين مما يجعلهم أكثر قدره على التكيف مع متغيرات الحياة والذي يجعلهم أكثرا رضا عن جودة حياتهم.

نتائج الفرض السادس ومناقشتها:

نص الفرض السادس على أنه: (توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعي الذكاء الانفعالي ومنخفضي الذكاء الانفعالي في جودة الحياة لدى عينة الدراسة).

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات درجات الأرباعي الأعلى (مرتفعي الذكاء الانفعالي) والأرباعي الأدنى (منخفضي الذكاء الانفعالي)[1] في جودة الحياة والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (30) اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات درجات مرتفعي الذكاء الانفعالي ومنخفضي الذكاء الانفعالي في جودة الحياة لدى عينة الدراسة.

العينة	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	دح	ت	مستوى الدلالة
منخفضي الذكاء الانفعالي	35	2.9374	.45798	68	5.065	.001
مرتفعي الذكاء الانفعالي	35	3.5706	.58077			

يتضح من جدول (30) وجود فروق دالة إحصائيا بين مرتفعي الذكاء الانفعالي ومنخفضي الذكاء الانفعالي في جودة الحياة والفروق في اتجاه مرتفعي الذكاء الانفعالي، حيث بلغت قيمة (ت) (5.065) ودالة عند مستوى (0.001) أي أن مرتفعو الذكاء الانفعالي أكثر شعورا بجودة الحياة مقارنة بمنخفضي الذكاء الانفعالي.

وجاءت هذه النتيجة منطقية ومتسقة مع نتائج الفرض الأول والتي أشارت إلى الارتباط الموجب بين الذكاء الانفعالي وجودة الحياة، أي أنه كلما ارتفعت درجة الذكاء الانفعالي لدى الفرد، كلما ارتفعت درجة شعوره بجودة الحياة، وهذه النتيجة تؤكد على نتيجة الفرض الاول.

وتتفق هذه النتيجة مع الاطر النظرية للذكاء الانفعالي حيث أشار أبراموفيتش Abramovitz, 2001 إلى أن الأفراد ذوو الدرجات المرتفعة في الذكاء الانفعالي يتميزون بالقدرة على إدراك مشاعرهم وانفعالاتهم وإدراك انفعالات الآخرين، كذلك يمتلكون القدرة على تقييم انفعالاتهم وفهم معانيها العميقة، فهم ينجحون في فهم وتفسير الحالات المزاجية والانفعالية التي يمرون بها، كما يمكنهم التمييز بين المشاعر السارة والمؤلمة، كذلك يستطيعون إدارة انفعالاتهم على نحو يجنبهم الوقوع في العديد من المشكلات سواء كانت جسمية أم نفسية. (في: منصور، وفرج، 2010، 607) وكل ذلك يمثل مكونات

[1] لتحديد مستويات الذكاء الانفعالي (المرتفعين والمنخفضين) تم استخدام المدى الربيعي للربيع الأول (Q1=35) والربيع الثالث (Q3=35) ومن ثم تم تحديد مستوى المنخفضين والمرتفعين في الذكاء الانفعالي.

جودة الحياة لدى الفرد وعليه ترتفع درجة ادراك الأأفرد ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع في ادراكهم لجودة حياتهم.

كما تتفق هذه النتيجة وما ذكره (السمادوني، 2007) من أن ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع لا تسيطر عليهم الانفعالات السالبة مثل : الخوف, والأسف, والشعور بالذنب, وقلق الاختبار الزائد, وانخفاض الجهد, والطاقة, وانهم قادرون على قراءة وفهم الاتصالات غير اللفظية مع الآخرين, سواء كانوا هؤلاء الآخرين زملاء في العمل او في الحياة العادية، وهذا كله يجعل الفرد يشعر بجودة الحياة.

نتائج الفرض السابع ومناقشتها:

نص الفرض السادس على أنه: (توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعي التسامح ومنخفضي التسامح في جودة الحياة لدى عينة الدراسة).

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات درجات الأرباعي الأعلى (مرتفعي التسامح) والأرباعي الأدنى (منخفضي التسامح)[2] في جودة الحياة والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (31) اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات درجات مرتفعي التسامح ومنخفضي التسامح في جودة الحياة لدى عينة الدراسة.

العينة	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	دح	ت	مستوى الدلالة
منخفضي التسامح	36	2.8875	.47346	71	7.307	.001
مرتفعي التسامح	37	3.7247	.50452			

يتضح من جدول (31) وجود فروق دالة إحصائيا بين مرتفعي التسامح ومنخفضي التسامح في جودة الحياة والفروق في اتجاه مرتفعي التسامح، حيث بلغت قيمة (ت) (7,307) ودالة عند مستوى (0,001) أي أن مرتفعو التسامح أكثر شعورا بجودة الحياة مقارنة بمنخفضي التسامح.

وجاءت هذه النتيجة منطقية ومتسقة مع نتائج الفرض الأول والتي أشارت إلى الارتباط الموجب بين التسامح وجودة الحياة، أي أنه كلما ارتفعت درجة التسامح لدى الفرد، كلما ارتفعت درجة شعوره بجودة الحياة.

[2] لتحديد مستويات التسامح (المرتفعين والمنخفضين) تم استخدام المدى الربيعي للربيع الأول (Q1=36) والربيع الثالث (Q3=37) ومن ثم تم تحديد مستوى المنخفضين والمرتفعين في التسامح.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة ماسيلكو (Maselko ،2003)، من أن التسامح أساس الصحة النفسية، مؤكدة على وجود علاقة ارتباطيه دالة بين القدرة على الصفح والتسامح والسعادة الشخصية، والسعادة الأسرية، وتبين أن الأشخاص الذين يتمتعون بأعلى مستوي من التسامح والصفح، هم السعداء جداً، وأنهم أكثر شعورا بجودة الحياة بالمقارنة مع منخفضي التسامح.

الفصل الخامس

ملخص نتائج الدراسة والتوصيات والبحوث المقترحة

- ملخص نتائج الدراسة.
- التوصيات.
- البحوث المقترحة.

الفصل الخامس

ملخص نتائج الدراسة والتوصيات والبحوث المقترحة

قام الباحث في هذا الجزء بعرض أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة, ومن خلال نتائج التي توصلت إليها الدراسة أورد الباحث بعض التوصيات, وبعض البحوث المقترحة لحث الباحثين على إكمال البحث في مجال الدراسة.

- **ملخص النتائج التي توصلت إليها الدراسة:** توصلت الدراسة إلى عدة نتائج وهي كالتالي:

1- علاقة الذكاء الانفعالي بجودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة:

- أظهرت النتائج أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.001) بين متوسط درجات منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة على الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الانفعالي وجميع أبعاده ومتوسط درجاتهم علي الدرجة الكلية لمقياس جودة الحياة، وجميع أبعاده ، وهذا يدل على أن الذكاء الانفعالي يرتبط ارتباطا موجبا ودالا بجودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة، وهذا يشير إلى أن ارتفاع مستوى الذكاء الانفعالي لدى منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة يناظره ارتفاع في مستوى إدراكهم لجودة حياتهم.

2- علاقة التسامح بجودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة:

أوضحت النتائج أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.001) بين متوسط درجات منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة على الدرجة الكلية لمقياس التسامح بجميع أبعاده ومتوسط درجاتهم علي الدرجة الكلية لمقياس جودة الحياة، بجميع أبعاده، وهذا يدل على أن التسامح يرتبط ارتباطا موجبا ودالا بجودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة، وهذا يشير إلى أن ارتفاع مستوى الذكاء الانفعالي لدى منسوبي الدفاع المدني بمدينة جدة يناظره ارتفاع في مستوى إدراكهم لجودة حياتهم.

3- الفروق في الذكاء الانفعالي التي تعزى إلى " اختلاف الوظيفة (ضباط - أفراد)، مستوى الدخل الشهري، مستوى التعليم".

- أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الضباط ومتوسطات درجات الأفراد في الذكاء الانفعالي عند مستوي دلالة (0.01) والفروق كانت في اتجاه الضباط.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوى الدخل من (7 ألاف فأقل) كل من ذوي الدخل من (8 ألاف–11 ألف) وذوي الدخل من (12– 16 ألف) وذوي الدخل من (17 ألف فأكثر) في الذكاء الانفعالي عند مستوى دلالة (0.5≥) ودلالة الفروق في اتجاه ذوي الدخل الأعلى، وكذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي الدخل من (17 ألف فأكثر) وكل من ذوى الدخل من (8 ألاف–11 ألف) و ذوى الدخل من (12– 16 ألف) في الذكاء الانفعالي عند مستوى دلالة (0.5≥) ودلالة الفروق في اتجاه ذوي الدخل الأعلى.
- أنه لا توجد فروق بين ذوى الدخل من (8 ألاف–11 ألف) وذوي الدخل من (12–16 ألف) في الذكاء الانفعالي.
- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي التعليم الجامعي فأعلى وكل من ذوي التعليم الثانوي وذوي التعليم المتوسط فأقل في الذكاء الانفعالي عند مستوى دلالة (0,001) ودلالة الفروق في اتجاه ذوي التعليم الجامعي فأعلى.
- أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوى التعليم الثانوي وذوي التعليم المتوسط فأقل في الذكاء الانفعالي.

4- الفروق في التسامح التي تعزى إلى " اختلاف الوظيفة (ضباط – أفراد)، مستوى الدخل الشهري، مستوى التعليم".

- أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الضباط ومتوسطات درجات الأفراد في التسامح، وتعني هذه النتيجة أن الضباط والأفراد لا يختلفون في مستوى التسامح.
- أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية (عند مستوى ≥ 0.05) بين المجموعات الاربع (7 ألاف فأقل – 8 : 11 ألف – 12 : 16 ألف – 17 ألف فأكثر) في التسامح.

5- الفروق في جودة الحياة التي تعزى إلى " اختلاف الوظيفة (ضباط – أفراد)، مستوى الدخل الشهري، مستوى التعليم".

- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الضباط ومتوسطات درجات الأفراد في جودة الحياة عند مستوي دلالة (0,001) والفروق كانت في اتجاه الضباط .
- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات الاربع (7 ألاف فأقل – 8 : 11 ألف – 12 : 16 ألف – 17 ألف فأكثر) في جودة الحياة عند مستوى دلالة (0,001)
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوى مستوى الدخل (من7 ألاف فأقل) وذوي الدخل (من17 ألف فأكثر) في جودة الحياة عند مستوى دلالة (0,001) ودلالة الفروق في اتجاه ذوي الدخل المرتفع (من17 ألف فأكثر)، وكذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوى الدخل (من8 ألاف–11 ألف) وذوي الدخل (من17 ألف فأكثر) في جودة الحياة عند مستوى دلالة (0,001) ودلالة الفروق في اتجاه ذوي الدخل الأعلى(من17 ألف فأكثر).
- أنه لا توجد فروق بين ذوى الدخل (من7 ألاف فأقل) وكل من ذوي الدخل وذوي الدخل (من12–16 ألف)، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوى الدخل (من12– 16 ألف) وكل من ذوي الدخل (من8 ألاف–11 ألف) ذوي الدخل (من17 ألف فأكثر) في جودة الحياة.
- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي التعليم الجامعي فأعلى وكل من ذوي التعليم الثانوي وذوي التعليم المتوسط فأقل في جودة الحياة عند مستوى دلالة (0,05) ودلالة الفروق في اتجاه ذوي التعليم الجامعي فأعلى.
- أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوى التعليم الثانوي وذوي التعليم المتوسط فأقل في جودة الحياة.

6- الفروق بين مرتفعي الذكاء الانفعالي ومنخفضي الذكاء الانفعالي في جودة الحياة:

- وجود فروق دالة إحصائيا بين مرتفعي الذكاء الانفعالي ومنخفضي الذكاء الانفعالي في جودة الحياة، والفروق في اتجاه مرتفعي الذكاء الانفعالي، ودالة عند مستوى (0.001)

7- الفروق بين مرتفعي التسامح ومنخفضي التسامح في جودة الحياة:

- وجود فروق دالة إحصائيا بين مرتفعي التسامح ومنخفضي الذكاء الانفعالي في جودة الحياة، والفروق في اتجاه مرتفعي التسامح، ودالة عند مستوى (0,001)

- **توصيات الدراسة:**

اتضح من نتائج الدراسة الأثر الايجابي لكل من الذكاء الانفعالي والتسامح على جودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني (ضباط وأفراد)، لذا توصي الدراسة بما يلي:

- وضع برامج ارشادية تهدف إلى رفع مستوى الذكاء الانفعالي لدى الضباط والأفراد بالدفاع المدني من أجل تحسين جودة حياتهم وبالتالي الرقي بمستقبلهم العملي وزيادة رضاءهم الوظيفي.
- ضرورة الاهتمام بتنمية التسامح والذكاء الانفعالي لدى أفراد المجتمع ككل لما له من اثر جيد على تحسين جودة الحياة.
- عمل دورات ارشادية منسوبي الدفاع المدني (ضباط وأفراد) لزيادة وعيهم بدور المتغيرات الايجابية في تحسين جودة الحياة .
- اظهرت النتائج امكانية التنبؤ بجودة الحياة من خلال الذكاء الانفعالي والتسامح ، لذا يوصي الباحث بالاستفادة من معادلة التنبؤ التي تم التوصل اليها لمساعدة الأفراد في تحقيق أكبر قدر من الادراك الجيد لجودة الحياة والرضا عنها وشعورهم بالسعادة .

- **البحوث والدراسات المقترحة:**

استكمالا للجهد الذي بدأه الباحث في الدراسة الحالية يوصى بإجراء بعض الدراسات المقترحة ومنها:

- اجراء دراسة العلاقة الارتباطية بين التسامح وبعض متغيرات الشخصية الأخرى لدى فئات أخرى من المجتمع.
- اجراء دراسة لبعض المتغيرات الايجابية الأخرى التي قد تنبئ بجودة الحياة.
- اجراء دراسات تجريبية لبحث فاعلية برنامج ارشادي لتنمية الذكاء الانفعالي.
- اجراء دراسة مشابهة لهدف الدراسة الحالية تطبق على محافظات اخرى.
- اجراء دراسة مشابهة تطبق في ميدان التربية والتعليم على عينات اخرى كالمشرفين التربويين والمديرين والمعلمين.
- اجراء دراسة حول العلاقة بين جودة الحياة ومتغيرات اخرى.
- اجراء دراسة مشابهة تطبق على محافظات اخرى ومقارنة النتائج مع الدراسة الحالية.

المراجع العربية:

أحمد، ناهد فتحي (2011). نوعية الحياة المنبئة بالأمن النفسي وأساليب مواجهة الضغوط لدى الأطفال المعاقين حسيا. دراسات عربية في علم النفس، مصر، مج 10، ع1، 55-118

أرنوط، بشري إسماعيل أحمد (2008). الذكاء الروحي وعلاقته بجودة الحياة. مجلة رابطة التربية الحديثة. مصر، السنة الأولى، العدد الثاني، 313 ، 389 .

اسكاروس، فيليب (2012). جودة حياة الكبار في ضوء مدخل كاي كاكاو الياباني المنظومي. المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية ، والمؤتمر العلمي الثامن.

الأعسر، صفاء و كفافي، علاء الدين (2000). الذكاء الوجداني، دار قباء للطباعة والنشر، القاهرة.

الأنصاري, سامية، والفيل, حلمي (009). ما وراء معرفة الذكاء الوجداني. مكتبة الانجلو المصرية للنشر والتوزيع.

أنور, عبير أحمد؛ عبدالصادق, فاتن صلاح (2010). دور التسامح والتفاؤل في التنبؤ بنوعية الحياة لدى عينة من الطلاب الجامعيين في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية. *مجلة دراسات عربية في علم النفس*,9(3),491-571.

بخاري, نبيلة محمد (2007). الذكاء الانفعالي وأساليب المعاملة الوالدية والمستوى التعليمي للوالدين لدى عينة من طالبات جامعة الطائف. رسالة ماجستير غير منشور, مكة المكرمة, جامعة أم القرى, كلية التربية, قسم علم النفس.

بخش، أميرة طه (2006). جودة الحياة وعلاقتها بمفهوم الذات لدى المعاقين بصريا والعاديين بالمملكة العربية السعودية ، رسالة دكتوراه ، غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة

بن منظور، محمد بن مكرم ، (2003)، لسان العرب ، بيروت ، دار صادر، ج2.

بنهان، بديعة حبيب (2010) الإسهام النسبي لكل من الكمالية السوية والذكاء الانفعالي في التنبؤ بجودة الحياة المدركة لدى طلاب الجامعة الموهوبين أكاديميا ، المؤتمر العلمي (اكتشاف ورعاية الموهوبين بين الواقع والمأمول)، كلية التربية بالاسماعيلية – جامعة قناة السويس، 647-732 .

الثنيان، أحمد عبد الله عبد العزيز (2009). جودة الحياة وقلق المستقبل لدى طلاب المرحلة الجامعية، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة أم القرى .

جاب الله, منال عبد الخالق(2006). سيكولوجية الذكاء الانفعالي أسس وتطبيقات, دسوق, دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع,ط1.

جامبولسكي ، جيرالد ج، (2007) ، التسامح أعظم علاج على الإطلاق ، تقديم نيل دونالد والش ، القاهرة ، مكتبة الدار العربية للكتاب.

حسن, سالي على (2007). الذكاء الوجداني لمعلمات رياض الاطفال, ط1, دار المعرفة الجامعية, القاهرة، مصر.

حسن، نادية ؛ إسماعيل،شاهيناز ؛ علام،سحر؛ محمد،سحر؛ ، إسماعيل،هبه؛ محمد، منى؛ سيف، رباب(2013). جودة الحياة لدى طالبات كلية البنات – دراسة استطلاعية مسحية. المجلة المصرية للدراسات النفسية، مصر، مج 23، ع 80، ج2، 397 – 465 .

حسن، هاني سعيد (2014، أ). الأمل والتدين وجودة الحياة لدى المسنين والمسنات (دراسة مقارنة). المجلة المصرية للدراسات النفسية، 24(84)، 393-440.

حسن، هاني سعيد (2014، ب). الاسهام النسبي للتسامح والامتنان في التنبؤ بالسعادة لدى طلاب الجامعة. مجلة دراسات نفسية، رابطة الاخصائيين النفسيين المصرية.

حسن، هاني سعيد (مقبول النشر). التسامح والذكاء الانفعالي كمنبئات بجودة الحياة لدى الاخصائيين النفسيين بمدارس التربية والتعليم. مجلة معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة.

حسونة، أمل محمد, و أبو ناشي, منى سعيد (2006). الذكاء الوجداني ,ط1,الدار العالمية للنشر والتوزيع ، القاهرة.

خرنوب, فتون محمود(2003م). بعض الأساليب المعرفية والسمات الشخصية الفارقة بين ذوي الذكاء الوجداني المرتفع وذوي الذكاء الوجداني المنخفض, رسالة ماجستير غير منشورة, جامعة القاهرة.

الخضر, عثمان و الفضلي, هدى (2007). هل الأذكياء وجدانيا أكثر سعادة, مجلة العلوم الاجتماعية بالكويت، المجلد35,العدد (2)

الخضر, عثمان حمود (2002م): الذكاء الوجداني هل هو مفهوم نفسي جديد؟. رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية (رانم),مجلة دراسات نفسية,المجلد12,العدد1

الخليفي, حنان ناصر (2010). الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى عينة من معلمات المرحلة الثانوية بمدينة مكة المكرمة ,رسالة ماجستير, جامعة أم القرى, كلية التربية.

خليل، نبيل مصطفي ابراهيم ، 2010 ، آليات تطبيق قواعد حقوق الإنسان في ظل الأوضاع الأمنية (الدفاع المدني وحقوق الانسان) مكتبة الملك فهد الوطنية ، ط 1 ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

دانيال جولمان (2000). الذكاء العاطفي . ترجمة ليلى الجبالي، الكويت: عالم المعرفة.

الدليمي، ناهده عبدزيد ، حسن، ايمان مخيل ، عز الدين، ايمان عامر، وعباسن ايه كاظم 2012 ، تقدير الذات وعلاقته بجودة الحياة لطالبات جامعة بابل ، مجلة جامعة بابل للعلوم الانسانية مج 20 ، ع 4 ، 1126-1148 .

رجيعه، عبد الحميد عبد العظيم ، 2009 ، التحصيل الأكاديمي وإدراك جودة الحياة النفسية لدى مرتفعي ومنخفض الذكاء الاجتماعي على طلاب كلية التربية بالسويس مجلة كلية التربية ، جامعة الاسكندرية ، مج 19 ، ع 1 ، 173 -227 .

رزق، محمد عبد السميع (2003): مدى فاعلية برنامج التنوير الانفعالي في تنمية الذكاء الانفعالي للطلاب والطالبات لكلية التربية بالطائف، جامعة أم القرى المجلد الخامس عشر، العدد الثاني، جمادي الأول، 1424، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية.

سعد الدين ، إيمان عبد المؤمن ، (2003)، الأخلاق في الإسلام ، الرياض ، مكتبة الرشد للنشر والتوزيع.

سليمان، شاهر خالد (2010). قياس جودة الحياة لدى عينه من طلاب جامعة تبوك بالمملكة العربية السعودية وتأثير بعض المتغيرات عليها مجلة رسالة الخليج العربي ، السعودية ، س 31، العدد 117، 117-155 .

السمادوني, السيد ابراهيم (2007). الذكاء الوجداني أسسه,تطبيقاته,تنميته,ط1,مكتبة دار الفكر, عمان.

سمير الخليل، سمير ، توماس بالدوين، بيتر نيكولسون، كارل بوبر، الفريد آيير، (1992)، التسامح بين الشرق والغرب: دراسة في التعايش وقبول الآخر، ترجمة إبراهيم العريس، بيروت ، دار الساقي.

السيد، عبد المنعم ، شراب، نبيلة (2008) ، العفو وعلاقته بالبطء الانتباهي والذكاء الاجتماعي لدي طلاب الجامعة ، المجلة المصرية للدراسات النفسية، العدد (59) ، المجلد 18 ، 132-181.

الشختور, سامية خليل خليل(2008). فعالية برنامج إرشادي لتنمية الذكاء الوجداني في تحسين التفكير الخلقي واستراتيجيات تقديم الذات لدى المراهقين, رسالة دكتوراه غير منشورة, كلية التربية ,جامعة الزقازيق .قسم علم النفس.

شقير, زينب محمود (2012). التسامح كمنبئ للأمن النفسي لدى المتزوجين وغير المتزوجين من طلاب الدراسات العليا . *مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس* , 2 (24) , 345-361.

شقير، زينب محمود (2010). جودة الحياة واضطرابات النوم لدى الشباب المؤتمر الإقليمي الثاني لعلم النفس، 29/11-1/12/2010 ، رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية، 773-790

الشهري, سعد (2009):الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف, رسالة ماجستير, جامعة ام القرى, مكة المكرمة.

صديق ، يوسف محمد (2006). الأخلاق، الرياض ، مكتبة الرشد للنشر والتوزيع.

صديق، عزة محمد (2013). الشخصية والمتغيرات الديموغرافية كمنبئات بنوعية الحياة لدى عينة من طلبة الجامعة ، دراسات عربية في علم النفس ، جامعة حلوان ، مج 12 ، ع1 81-136.

العبادلة، حسن عبد الرحيم (2009). التسامح في القرآن الكريم ، الأردن، جامعة البلقاء التطبيقية ، كلية السلط الجامعية، مؤتمر التسامح الديني في الشريعة الإسلامية، خلال الفترة من 11-12 يوليو 2009.

عبد الخالق ، أحمد محمد (2011). نوعية الحياة لدى عينة من المراهقين ، دراسات نفسية ، الكويت ، مج 21 ، ع 3 ، 367-384 .

عبد الخالق، أحمد محمد (2010). المؤشرات الذاتية لنوعية الحياة لدى عينة من طلاب جامعة الكويت ، دراسات نفسية ، إدارة الابحاث بجامعة الكويت مج 20 ، ع2، 227-246 .

عبد العال, تحية محمد؛ مظلوم, مصطفي علي (2013). الاستمتاع بالحياة وعلاقتها ببعض متغيرات الشخصية الإيجابية .*مجلة كلية التربية بجامعة بنها* ,2(93), 79-165.

عبد القادر، أشرف أحمد (2005). تحسين جودة الحياة كمنبئ للحد من الإعاقة بحث مقدم إلى ندوة تطوير الأداء في مجال الوقاية من الإعاقة ، في الفترة ، من 14-16/2 2005 ، كلية التربية ببنها ، جامعة الزقازيق

عبد الله، محمد قاسم (2010). مدخل إلى الصحة النفسية ، دار الفكر ، الطبعة الخامسة ، المملكة الأردنية الهاشمية ، عمان .

عبد الله، هشام إبراهيم (2008). جودة الحياة لدى عينة من الراشدين في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية، دراسة تربوية واجتماعية ، مصر ، مج 14، ع، 137-180 .

عبد الله، هشام ابراهيم (2010). مقياس جودة الحياة للراشدين ، سلسلة المقاييس النفسية المقننة (1) ، مكتبة الشقري ، جدة .

عبد النبي, لمياء عيد (2007).العلاقة بين الذكاء الوجداني والقبول والرفض الوالدي لدى طفل المدرسة الابتدائية, رسالة ماجستير غير منشورة, مقدمة لقسم رياض الأطفال والتعليم الابتدائي, معهد الدراسات التربوية, جامعة القاهرة.

عبد الوارث، سمية علي ، حسين، وفاء سيد أحمد ، 2009 ، فاعلية الإرشاد بالمعنى في تحسين جودة الحياة النفسية لدى طالبات كلية التربية ، دراسات عربية في التربية وعلم النفس ، مصر ، مج 3 ، ع1 ، 217-242 .

العبيد، عفراء ابراهيم خليل (2013) التلكؤ الأكاديمي وعلاقته بجودة الحياة المدركة عند طلبة الجامعة ، دراسات عربية في التربية وتعلم النفس ، كلية التربية للبنات ، جامعة بغداد ، العدد 35 ، الجزء الثاني ، 149-171

عثمان, فاروق السيد ورزق, محمد عبد السميع (2001): الذكاء الانفعالي مفهومه وقياسة, مجلة علم النفس, العدد(58), 32-51.

عجاج, خيري المغازي (2002). الذكاء الوجداني- الأسس النظرية والتطبيقات. القاهرة, مكتبة زهراء الشرق.ط1.

عصفور، جابر، (2005)، التسامح مفهوم حديث في ثقافتنا، صحيفة الوسط البحرينية - العدد (1161)، الخميس 10 نوفمبر 2005 .

العصيمي، محمد بن صالح (1414هـ) الدفاع المدني في الحرب و السلم ، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب بالرياض ،جامعة نايف العربية للعلوم الامنية -الرياض -المملكة العربية السعودية .

علي، السيد فهمي (2010). نوعية الحياة وعلاقتها بالصلابة النفسية لدى عينة من مستأصلات الثدي والرحم ، دراسة ارتباطية مقارنة المؤتمر الدولي الرابع لكلية العلوم الاجتماعية ، في الفترة من 29/11-2010/12/1م جامعة الكويت ، الشويخ .

الغرباوي، ماجد، (2004)، التسامح ومنابع اللاتسامح، مقاربة تمهيدية ، بغداد ، مركز دراسات فلسفة الدين ، مجلة قضايا إسلامية معاصرة ، العدد(28-29).

الفرا ، عبد الستار جلال (2009)، العفو عن القصاص في النفس الإنسانية ، فلسطين، الجامعة الإسلامية ، كلية الشريعة والقانون ، قسم الفقه المقارن ، رسالة ماجستير غير منشورة.

الفرماوي، حمدي على (1999). جودة الحياة في جوهر الإنسان ، المؤتمر الدولي السادس لمركز الإرشاد النفسي ، جودة الحياة، توجه قويم للقرن الحادي والعشرين ، 10-12 نوفمبر 1999 ، مركز الإرشاد النفسي ، جامعة عين شمس ، القاهرة .

فليجيفك، بوسكو جاكو (2006). الدفاع المدني و حماية حقوق الانسان (الوضع القانوني الدولي الجديد) مركز الدراسات والبحوث ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

القذافي، رمضان محمد (1998) الصحة النفسية والتوافق ، المكتب الجامعي الحديث ، الطبعة الثالثة ، الاسكندرية.

القريطي، عبد المطلب أمين ، والشخص، عبد العزيز السيد (2003) مقياس الصحة النفسية للشباب (المعايير المصرية والسعودية) ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة .

كاظم، علي مهدي ، والبهادلي، عبد الخالق نجم (2006). جودة الحياة لدى طلبة الجامعة العمانيين والليبيين " دراسة ثقافية مقارنة " ، كلية التربية ، جامعة السلطان قابوس ، كلية الآداب ، جامعة عمر المختار ، قسم علم النفس .

مبارك، بشرى عناد (2012). جودة الحياة وعلاقتها بالسلوك الاجتماعي لدى النساء المتأخرات عن الزواج جامعة بغداد ، مجلة كلية الأداب ، مج 4 ، ع 99 ، 714-771.

مصطفي، نبيل ابراهيم ، 2006 ، الدفاع المدني وحماية حقوق الإنسان ، مركز الدراسات والبحوث ، ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض .

موسى ، رشاد على عبد العزيز (2012). الذكاء الوجداني وتنميته في مرحلتي الطفولة والمراهقة، الطبعة الاولى، عالم الكتب، القاهرة، مصر.

الناشي، وجدان عبد الأمير (2005): الذكاء الانفعالي وعلاقته بفاعلية الذات لدى المدرسين، أطروحة دكتوراه، كلية الآداب،الجامعة المستنصرية.

النعيمي مهند محمد؛ والخزرجي، سناء علي(2011). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالاتجاه نحو المستقبل لدى المرشدين التربويين. المؤتمر العلمي العربي الثامن لرعاية الموهوبين والمتفوقين، المجلس العربي للموهوبين والمتفوقين، من 15الى 16 تشرين الاول /اكتوبر، 746 – 778

الهنائي, طالب بن زايد محمد (2002). اختبار الذكاء الانفعالي: تعريبه وتحليل خصائصه السيكومترية في البيئة العمانية, رسالة ماجستير غير منشور, جامعة السلطان قابوس, كلية التربية.

المراجع الأجنبية:

Ahmed, R. & Azar, F., (2007). Interpersonal Forgiveness Among Kuwaiti Adolescents and Adults, Journal of Conflict Management and Peace Science, Vol. 24, 159-170

Barbee, K. (2008). Agreeableness Facets and Forgiveness of Others. Unpublished Doctoral Dissertation, Counseling, Regent University

Browen، R.، (2004)، Vengeance is Mine : Narcissism , Vengeance and the Tendency to Forgive, Journal of Research in Personality. Vol. 28, 576-584.

Burnetie, J., Taylor, K & Forsyth, D. (2007). Attachment and trait forgiveness: The mediating role of angry rumination. Journal of personality and individual difference, 42, 1585 – 1596

Clark, A. J. (2005). Forgiveness: An euro logical model, medical hypotheses, 649 – 654

Coleman, P. (1998): The process of forgiveness in marriage and the family. In Enright,

Crandell, A., (2008). Lifetime Victimization among University Undergraduate Students: Associations between Forgiveness, Physical Well Being. Unpublished PhD dissertation, Massachusetts Lowell.

-Denmark, Florence., (2006), Forgiveness a Sampling of Research Results, Washington DC: American Psychological Association.

E. McCullough, K. I. pargament, & C. E. Thores en (Eds), forgiveness: Theory, research, and practice, New York: Guilford press (pp. 111 – 132).

Edwards. Lisa. (2002). A positive Relationship Between Religious Faith and Forgiveness: Faith in the Absence of Data? Journal of Pastoral Psychology . Vol. 50. 147-152.

Enright, R. D. (2001): Forgiveness is a choice. Washington, D. C: APA Books.

forgiveness of self, others, and situations. Journal of personality, 313 – 359

Freeman H., Sartorius N. (2006) Quality of life in mental disorders. 2nd ed. Chichester: Wiley; pp. 21–31

initial empirical study. Journal of psychology and theology, 28, 21 – 35

Kenney, K. (2010), Social Support And Health-Related Quality Of Life Among Healthy Middle-Childhood Aged Siblings of Chronically ll Children. Teachers College, Columbia University.

Lawler Kathleen (2005). The unique effects of forgiveness on health : An exploration of pathway The university of Tennessee . klawler@utk-edu ".

Lawler. K. and Piferi. L., (2006). The Forgiving Personality : Describing a Life Well Lived? Journal of Personality and Individual Differences. Vol. 41. issue 2. 1009- 1020.

Maselko Joanna (2003). Forgiveness is associated with psychological health findings from the Social Survey " Harvard school of public health.

McCullough, M. & Hoyt, W. (2002): Transgression related motivational dispositions:

Morse, G. L. (2000). The Relationships Among Cultural Affiliation, -Perceived Quality of Life and Mental Health in a Native American Population. ProQuest Information and Learning.

Mullet, E., & Girard, M. (2000). Cognitive and moral perspec□ves on forgiveness. In M.

Neto. Felix and Mullet. Etienne. (2004). personality. Self-Esteem. and Self-Construal as Correlates of Forgivingness. European Journal of Personality. vol. 18. 15-30.

Pelayo. Stephaie (2002). forgiveness: Theory, research, and clinical implications for adolescent offenders, Biola university,

Personality substrates of forgiveness.

R. & North, J. (Eds), Exploring forgiveness, Madison University of Wisconsin press.

Rainey. C.. (2008): Are Individual Forgiveness Interventions for Adult More Effective than Group Interventions?: Ameta Analysis. Unpublished Doctoral Dissertation. Florida State University. College of Human Science.

Sandage, S. J., Worthington, E. L., (2000): seeking forgiveness: Theoretical context and

Schnurr, p; H ayes, A; Lunney, C; McFall, M; Uddo, M. .(2006). Lon- gitudinal analysis of the relationship be- tween symptoms and quality of life in veterans treated for posttraumatic stress disorder , journal of consulting and clin- ical psychology, 74,4:707-713

Scull. Nicholas C. (2009). Forgiveness in the Middle East: An Examination of Forgiveness. Desire for Revenge. Islam. and Psychological Well-being among Kuwaiti Survivors of the 1990 Iraqi Invasion. A dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the requirements For degree of Doctor of Philosophy . Publisher: Pro Quest.

Suwartono, C., Prawastit, C., & Mulle, E., (2007). Effect of Culture on Forgiveness A Southern Asia – Western Europe Comparison . Journal of Personality and Individual Differences. Vol.42. issus 2. 513-523.

Thompson, L. Y., Snyder, C. R., Hoffman, L., Michael, S. T., et al. (2005). Dispositional

Wheitner, J. & Renee, L. (1994). Vocational identity and psychological health, The Ohio State University.

Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2004). Emotional intelligence in the workplace: A critical review. Applied Psychology: An Intemational Review, 53, 371-399.

ملاحق الدراسة

ملحق (1) استمارة بيانات أولية

ملحق (2) مقياس الذكاء الانفعالي

ملحق (3) مقياس التسامح

ملحق (4) مقياس جودة الحياة (الصورة المختصرة)

المملكة العربية السعودية

وزارة التعليم العالي

جامعة أم القرى

قسم علم النفس - إرشاد نفسي

ملحق (1)

استمارة بيانات أولية

أخي العزيز .... **حفظه الله**

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته **وبعد**

أفيدكم أنني أقوم حالياً بإجراء دراسة بعنوان "الذكاء الانفعالي والتسامح وعلاقتهما بجودة الحياة لدى منسوبي الدفاع المدني". وحيث أن الدراسة تتطلب تطبيق بعض المقاييس وتدوين بعض المعلومات التي تفيد في إجراء الدراسة، ونظراً لما نعهده فيكم من تعاون مثمر لخدمة المجتمع, فأنني ارجوا أن تتكرموا بالإجابة الموضوعية على المقاييس المرفقة، علماً بان جميع المعلومات التي تدون في هذه المقاييس هي محط سرية تامة, ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

الباحث/ عبد العالي عبد الرحمن السلمي

البيانات الأولية:

الاسم (اختياري) .... الوظيفة: ....

يرجى وضع علامة (√) في المربع المناسب للتعبير عن إجابتك:

- **المسمى الوظيفي:** □ فرد □ ضابط
- **الراتب:** □ من (7000 ريال إلى أقل من 1000 ريال □ من 1000 ريال إلى أقل من 15000 ريال □ من 15000 ريال فأكثر
- **أخر مؤهل علمي :** □ دبلوم □ بكالوريوس □ دبلوم عالي □ ماجستير

ملحق (2)

مقياس الذكاء الانفعالي إعداد (عثمان ورزق، 2001)

أمامك عدد من العبارات التي تعتبر عن انفعالاتك و تصرفاتك في بعض مواقف الحياة اليومية .أرجو قراءة كل عبارة بتمعن ثم و ضع علامة (√) أمام الاجابة التي تتفق معك .

م	العبارة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالباً	دائما
1	استخدم انفعالاتي الايجابية (كالمرح و الفكاهة) و السلبية (كالغضب و الاستياء) في قيادة حياتي					
2	تساعدني مشاعري السلبية في تغيير حياتي					
3	أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي					
4	مشاعري السلبية جزء مساعد في حياتي الشخصية					
5	ترشدني مشاعري السلبية في التعامل مع الاخرين					
6	مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح					
7	أستطيع إدراك مشاعري الصادقة أغلب الوقت					
8	أستطيع التعبير عن مشاعري					
9	أستطيع التحكم في تفكيري السلبي المليء بالقلق و الاحباط					
10	أعتبر نفسي مسيءولة عن مشاعري					
11	أستطيع السيطرة على نفسي بعد أي أمر مزعج					
12	أستطيع التحكم في مشاعري و تصرفاتي					
13	أبدو هادئة تحت أي ضغوط أتعرض لها					
14	تمثل انفعالاتي السلبية لي اهتماما قليلا					
15	أستطيع أن أكافئ نفسي بعد أي حدث مزعج					
16	أستطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة					
17	**أستطيع أن أخلق جوا من المرح حتى في أوقات الإحباط والضيق**					
18	**لدي القدرة على التحكم في مشاعري عند مواجهة أي مخاطر**					
19	لدي القدرة على الصبر في تحقيق الأهداف البعيدة					
20	أستمتع عادة بأي عمل أقوم به حتى و إن كان مملا					
21	أحاول أن أكون مبتكرة مع تحديات الحياة					
22	أتصف بالهدوء عند إنجاز أي عمل أقوم به					
23	أبذل قصاري جهدي لإنجاز الأعمال المهمة					
24	أستطيع إنجاز المهام بنشاط و بتركيز عال					
25	في وجود الضغوط نادرا ما أشعر بالتعب					
26	عادة أملك الإرادة لفعل ما أحتاجه عاطفيا					
27	أستطيع تحقيق النجاح تحت الضغوط					
28	أستطيع استدعاء الانفعالات الايجابية كالمرح و الفكاهة بيسر					
29	أستطيع أن أنهمك في إنجاز أعمالي رغم التحدي					
30	أستطيع تركيز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني					
31	أفقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي					

م	العبارة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالباً	دائما
32	أستطيع أن أنحي عواطفي جانبا عندما أقوم بإنجاز أعمالي رغم التحدي					
33	أبدو حساس لا احتياجات الأخرين					
34	أتفاعل عند استماعي لمشاكل الاخرين					
35	أجيد فهم مشاعر الاخرين					
36	**أغضب إذا ضايقتني زملائي الذين أتعامل معهم بأسئلتهم المتكررة**					
37	لدي القدرة على فهم مشاعر زملائي من تعبيرات و جوههم					
38	لدي حساسية للاحتياجات العاطفية للأخرين					
39	أدرك الاشارات الاجتماعية مثل تعبيرات الوجه التي تصدر من الاخرين					
40	أجد سهولة في الانسجام مع أحاسيس الاخرين					
41	أستطيع فهم مشاعر الاخرين بسهولة					
42	أجد صعوبة في التحدث مع الغرباء					
43	لدي القدرة على التأثير في الاخرين					
44	لدي القدرة على الإحساس بالناحية الانفعالية للأخرين					
45	أعتبر نفسي موضعا للثقة من قبل الاخرين					
46	أستطيع الاستجابة لرغبات و انفعالات الاخرين					
47	أمتلك تأثير قويا على الاخرين في تحديد أهدافهم					
48	يراني الناس أني أبدو فعالة اتجاه أحاسيس الاخرين					
49	أدرك أن لدي مشاعر رقيقة					
50	تساعدني مشاعري في اتخاذ قرارات هامة في حياتي					
51	يغمرني المزاج السيئ					
52	عندما أغضب لا تظهر علي أثار الغضب					
53	يظل لدي الأمل و التفاؤل أمام هزائمي					
54	أشعر بالانفعالات و المشاعر التي لا يضطر الاخرون للإفصاح عنها					
55	إحساسي الشديد بمشاعر الاخرين يجعلني مشفقة عليهم					
56	أجد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة و مشاعر القلق والاحباط					
57	أستطيع الشعور بنبض الجماعة و المشاعر التي لا يفصحون عنها					
58	**أستطيع السيطرة على مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائي لأعمالي**					

الملحق (3)

مقياس تشخيص التسامح إعداد (شقير، 2010)

أخي العزيز /.................................

الغرض من هذا المقياس هو التعرف على رأيك الشخصي في التسامح مع نفسك أو مع غيرك أو في مواقف الحياة اليومية, وهو يتكون من(24) موقفاً حول هذا الموضوع.

المطلوب من سيادتكم:

أن تقرأ كل موقف جيداً، ثم تسجل رأيك الشخصي بجوار كل موقف وذلك بوضع دائرة حول اختيارك من ثلاث اختيارات لكل موقف (أ- ب - جـ) والذي يتفق مع تصرفاتك في الموقف, بحيث يعكس الاختيار رأيك الشخصي تجاه هذا الموقف.

ملاحظات:

- المقياس ليس له وقت محدد ولكن حاول أن تجيب بسرعة.
- الإجابة سرية، وليس هناك إجابة صحيحة وأخرى خاطئة.
- المعلومات من أجل البحث العلمي.
- من فضلك أجب بصراحة، فالمطلوب هو رأيك الشخصي، ولا تستشير آخر أثناء إجابتك.
- لا تترك موقف بدون إجابة.
- لا تضع إجابتين أمام موقف واحد.

مع الشكر على تعاونكم مقدماً

أولاً : الذات:

- **عند مرضي (مرض شديد):**

أ- أصرخ وأبكي بصوت مرتفع من شدة الألم.

ب- أشكو آلامي للآخرين من حولي.

ج- أتحمل الآلام في صمت وأدعو الله بالشفاء.

- **عندما أعاني من مشكلة اقتصادية (مادية):**

أ- أنهار وأتحطم وأفقد الأمل.

ب- أتجاهل المشكلة رغم الضرر الناجم عنها.

ج- أتعايش مع المشكلة وأتحملها حتى تنتهي (أرضى بالواقع).

- **عندما أتناول دواء مهم لصحتي ولكن له بعض الآثار الجانبية الضارة (أو مذاقه مر جداً):**

أ- أرفض الدواء بشدة مهما ساءت حالتي.

ب- أقرأ التعليمات بحذر وأتردد في تناوله.

ج- أتناول الدواء رغبة في الشفاء.

- **عندما أفشل في القيام بعمل ما:**

أ- أكره نفسي.

ب- أبحث عن عذر لتبرير فشلي.

ج- أتقبل ذاتي مع أخذ حذري في عدم تكرار الفشل.

- **إذا ظلمت أحد (أو ارتكبت ذنب):**

أ- لا أشعر بالذنب.

ب - أعاقب نفسي بشدة.

ج- أتفهم خطأي وأعاهد نفسي بعدم ظلم أحد.

- **إذا فاتتني صلاة في موعدها:**

أ- أحزن بشدة ولا أسامح نفسي.

ب- أحاول أن أجد انفسي سبب(عذر) مقبول.

ج- أصلي ما فاتني و أطلب من الله السماح.

ثانياً : الآخر:

- **إذا عالجني (أو عالج قريب لي) طبيب وأخطأ في التشخيص أو في نوع الدواء (وتسبب في سوء الحالة):**

أ- أشتكي الطبيب للنقابة.

ب- أذهب إليه وأحذره (أهدده).

ج- ألتمس له العذر ولا أتعامل معه بعد ذلك.

- **إذا طاب مني (أو رئيسي في العمل),(أو أبي أو أمي) القيام بعمل أكثر من المطلوب مني:**

أ- أعارض وأرفض وأعتبره أمر مرفوض.

ب- أبحث عن حجة (مبرر) (أو أدعي المرض) ولا أقوم بالعمل.

ج- أقوم بالعمل مهما كلفني ذلك.

- **أذاكر (أو أعمل) بجد واجتهاد, وتفوق علي زميلي:**

أ- أحزن بشدة وأحقد علي.

ب- أحزن بداخلي ولا أهنئه.

ج- أهنئه وأتنمى أن أتفوق مثله.

- **إذا حدث لي ظرف طارئ (مؤلم أو حزين) وأغفلني زميلي (صديقي) ولم يقف بجواري:**

أ- أقاطعه وأرفض التعامل معه.

ب- أرفض اعتذاره.

ج- أسامحه وأقدر ظروفه.

- **إذا أساء لي زميل(صديق) بالضرب أو الإهانة:**

أ- أضربه ولا أتهاون في حقي.

ب- أرفض اعتذاره.

ج- أقول له سامحك الله (أسامحه بالفعل).

- **إذا كان لي جار سيء السلوك معي:**

أ- أعامله بنفس السلوك السيء.

ب- أبتعد عن التعامل معه (أقاطعه).

ج- أعامله باللين والمودة.

- **إذا سرق مني شخص فلوس (أو كتاب أو أي شيء):**

أ- أنتقم منه.

ب- أطلب منه تعويض للشيء المسروق.

ج- أعاتبه (وألتمس عذره) وأسامحه.

- **إذا تحدث عني شخص بألفاظ تؤذيني (تسيء لي):**

أ- أتحدث عنه بألفاظ أسوأ (انتقاماً منه).

ب- أبتعد عنه وأرفض التعامل معه.

ج- أنصحه بعدم تكرار ذلك وأسامحه.

- **إذا تعمد زميل (أو صديق) أخذ شيئاً مني وأنا أعلم أنه ليس بحاجة لهذا الشيء:**

أ- آخذه منه بالقوة.

ب- أبتعد عنه وأرفض التعامل معه.

ج- أتركه يأخذه بسامحة, وأنصحه بعدم أخذ شيء ليس بحاجة له.

- **إذا كنت في صلاة جماعة وبجواري شخص صوته عالي (يضايقني بصوته):**

أ- أضايقه برفع صوتي كثيراً.

ب- أقبل صوته المرتفع وأنا في حالة الضيق.

ج- أتركه احتراماً له, وبعد الصلاة أستأذنه بعدم تكرار ذلك.

- **عندما يكون رئيسي (أو أستاذي) من الجنس الآخر (أو من غير ديني):**

أ- أعارضه وأستشير الآخرين (من نفس جنسي)(أو من نفس ديني).

ب- أتظاهر بقبوله وأن غير راضي عنه.

ج- أخلص في عملي معه ولاءً لمصلحة العمل.

ثالثاً: الموقف:

- **إذا دخلت في نقاش حاد مع زملائي أو (أبي) أو(أمي):**

أ- أتشبث برائي رغم عدم صحته.

ب- أتناقش وأجادل كثيراً.

ج- أتنازل عن رأئي إذا كان خطأ(وأحترم رأي الآخرين وأقبله).

- **عندما يقابلني شخص معاق:**

أ- أنظر إليه باحتقار وسخرية.

ب- أدير وجهي بعيداً عنه متجاهله.

ج- أهنئهم وأبادلهم مشاعر الفرح.

- **في المناسبات الدينية (من غير ديني):**

أ- أسخر من طقوس زملائي (أصدقائي) من الديانات الأخرى.
ب- أتجاهل فرحتهم وطقوسهم.
ج- ج- أهنئهم وأبادلهم مشاعر الفرح.

- **عندما تُطرح فكرة جديدة في لقاء حواري (جلسة نقاشية):**

أ- أعارض الفكرة وأهاجمها.
ب- أتجاهل الفكرة.
ج- احترم الفكرة الجديدة وأشجعها.

- **في الأعياد والمناسبات السارة:**

أ- أرفض عمداً تهنئة من يكون بيني وبينهم خصومة.
ب- أتجاهل تبادل التهنئة معهم.
ج- أنتهز الفرصة وأهنئهم رغبة في إنهاء الخلاف.

- **عندما أشترك في القيام بعمل مع أشخاص من الجنس الآخر:**

أ- أهاجمهم ولا أحترم رأيهم.
ب- أتجاهلهم ولا أتحدث معهم.
ج- أتعامل معهم كزملاء وأبادلهم الاحترام.

- **عندما ألبس زي يعجبني وأعجب زملائي (أو أصدقائي) وسألوني عن مكانة ليشتروا مثله:**

أ- أرفض بشدة أو يقلدوني.
ب- أتجاهلهم ولا أدلهم على مكان الشراء.
ج- أفرح وأساعدهم في الشراء.

الملحق (3)